

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN WAJIB PAJAK BADAN  
TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
PEMERIKSAAN PAJAK**

**( Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang )**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**POPPY VEONE HELSYA**  
**2009/98646**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN WAJIB PAJAK BADAN TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN PAJAK  
(Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang )

Nama : Poppy Veone Helsya  
NIM/BP : 98646/2009  
Program Studi : Akuntansi  
Keahlian : Akuntansi Keuangan  
Fakultas : Ekonomi

Padang, April 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Nelvirita, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19740706 199903 2 002

Pembimbing II

Herlina Helmy SE, Ak, M.S, Ak  
NIP. 19800327 200501 2 002

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak  
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan  
tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak (Studi  
Empiris Wajb Pajak Badan di Kota Padang)

**Nama** : Poppy Veone Helsya

**NIM/BP** : 98646/2009

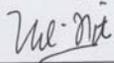
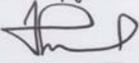
**Program Studi** : Akuntansi

**Keahlian** : Akuntansi Keuangan

**Fakultas** : Ekonomi

Padang, April 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Nelvirita, SE, M.Si, Ak	1. 
2. Sekretaris	: Herlina Helmy SE, Ak, M.S, Ak	2. 
3. Anggota	: Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak	3. 
4. Anggota	: Mayar Afriyenti, SE, M.Sc	4. 

## ABSTRAK

**Poppy Veone Helsya. 98646. Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Badan di Kota Padang).**

**Pembimbing I : Nelvirita, SE, M.Si, Ak**  
**II : Herlina Helmy, SE, Ak, M.S, Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di Kota Padang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2012. Sampel penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* sehingga diperoleh 238 Wajib Pajak Badan sampel. Berdasarkan hasil analisis dengan uji-t yaitu dengan *paired sample t-test* dengan tingkat signifikansi 0,05 maka hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang. Oleh karena itu, hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yaitu: 1) Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, baik itu dalam hal wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini, 3) Kepada pemeriksa pajak hendaknya dapat meningkatkan lagi pelayanannya terhadap Wajib Pajak Badan dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat dari harapan yang besar dari para Wajib Pajak Badan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemeriksa pajak. Hal ini juga terlihat dari besarnya kesenjangan antara harapan dan persepsi menurut wajib pajak.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak". Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nelvirita, SE, M.Si, Ak dan Ibu Herlina Helmy, SE, Ak, M.S, Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Akuntansi serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Seluruh Pimpinan Wajib Pajak Badan di Kota Padang

5. Kedua orang tua (Ayahanda Alm. Hendri Anis dan Ibunda Suryati) dan Ayah Hajizar yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
6. Adik-adik (Zharif, Afanin, Giano dan Yola), dan cece seta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Akuntansi Fakultas Ekonomi UNP khususnya angkatan 2009, kakak-kakak (Kak Fiza, Sari, Adik, dan Kak Regi), Sahabat-sahabat ELECTRA terkhusus untuk Mira dan Mia terima kasih atas dukungan moril dan materil kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Laki-laki yang selalu setia mendampingi saya dalam keadaan senang maupun susah Ridho Jozario, terima kasih telah memberikan semangat yang luar biasa.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, April 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	12
1. Perpajakan Indonesia.....	12
a. Pengertian Pajak .....	12
b. Fungsi Pajak .....	14
c. Jenis Pajak .....	15
d. Hukum Pajak .....	17
e. Syarat Pemungutan Pajak .....	18
f. Sistem Pemungutan Pajak .....	19
g. Tata Cara Pemungutan Pajak.....	20
h. Asas Pemungutan Pajak .....	21
2. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak .....	24
a. Kualitas Pelayanan .....	24
b. Pelayanan Pajak .....	28
c. Standar Pelayanan Pajak.....	29

d. Pemeriksaan Pajak.....	30
3. Wajib Pajak.....	41
4. Pengertian Persepsi.....	43
5. Pengertian Harapan.....	46
6. Penelitian Terdahulu.....	48
B. Kerangka Konseptual .....	51
C. Hipotesis .....	52

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	54
B. Populasi dan Sampel.....	54
C. Jenis Data.....	55
D. Sumber Data .....	56
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	56
F. Pengukuran Variabel.....	57
G. Instrumen Penelitian .....	57
H. Uji Instrumen .....	58
1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas.....	59
I. Teknik Analisis Data .....	60
1. Analisis Deskriptif .....	60
2. Analisis Induktif .....	62
Uji Normalitas.....	62
3. Uji Hipotesis .....	62
4. Uji <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	63
J. Definisi Operasional .....	66

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
B. Deskriptif Hasil Penelitian .....	73
C. Karakteristik Responden.....	74

D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	78
E. Uji Prasyarat Analisis .....	89
F. Pengujian Hipotesis .....	91
G. Hasil Uji Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	99
H. Pembahasan .....	105

## **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	112
B. Keterbatasan Penelitian.....	113
C. Saran .....	114

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Terdahulu .....	48
2. Skor Jawaban untuk Setiap Pertanyaan.....	57
3. Instrumen Penelitian .....	57
4. Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner <i>Pilot Test</i> (Persepsi) .....	59
5. Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner <i>Pilot Test</i> (Harapan).....	59
6. Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisisioner <i>Pilot Test</i> (Persepsi) .....	60
7. Hasil Uji Reliabilitas Item Kuisisioner <i>Pilot Test</i> (Harapan) .....	60
8. Data Pegawai yang Mengikuti Latihan .....	72
9. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	73
10. Responden Berdasarkan Umur Perusahaan .....	74
11. Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	75
12. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
13. Responden Berdasarkan Umur Responden.....	76
14. Responden Berdasarkan Agama .....	77
15. Responden Berdasarkan Pengurusan SPT .....	77
16. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> (Persepsi).....	78
17. Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i> (Persepsi) .....	79
18. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> (Persepsi) .....	80
19. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> (Persepsi) .....	81
20. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i> (Persepsi).....	83
21. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> (Harapan).....	84
22. Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i> (Harapan) .....	85
23. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> (Harapan).....	86
24. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> (Harapan) .....	87
25. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i> (Harapan).....	88
26. Hasil Uji Normalitas .....	90
27. T-Test Kualitas Pelayanan .....	91
28. T-Test <i>Tangible</i> .....	92

29. T-Test Reliability .....	93
30. T-Test Responsiveness.....	94
31. T-Test Assurance .....	95
32. T-Test Emphaty.....	96
33. Rangkuman Pengujian Hipotesis .....	98

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual.....	52
2. Grafik Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	64
3. Hasil Uji Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak berdasarkan 21 item pertanyaan.....	99
4. Hasil Uji Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak berdasarkan 21 item pertanyaan.....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Izin Penelitian .....	118
2. Kuesioner Penelitian .....	120
3. Output SPSS <i>Pilot Test</i> (Persepsi) .....	126
4. Output SPSS <i>Pilot Test</i> (Harapan) .....	132
5. Output SPSS Data Penelitian (Persepsi), <i>Frequency</i> , TCR .....	138
6. Output SPSS Data Penelitian (Harapan), <i>Frequency</i> , TCR .....	146
7. Data Hasil Penelitian .....	152
8. Uji Normalitas .....	157
9. Uji Hipotesis .....	159
10. Uji Metode IPA .....	166

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan perekonomian era globalisasi di Indonesia pemerintah dituntut untuk dapat menciptakan kegiatan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Sedangkan untuk melaksanakan pembangunan nasional membutuhkan dana yang relatif besar. Oleh karena itu, negara harus menentukan sumber dana yang bisa menjamin keberlangsungan pembangunan tersebut.

Pada masa lalu sumber utama pembiayaan pembangunan berasal dari kekayaan alam berupa migas dan pinjaman luar negeri yang hanya bersifat sementara. Namun, perlu disadari bahwa keberadaannya yang terbatas dan kurang menunjang kemandirian suatu bangsa atau negara serta pola pembiayaan tersebut dipandang kurang baik untuk jangka panjang. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negara berupa pajak.

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak melakukan

terobosan dengan dikeluarkannya kebijakan-kebijakan dibidang perpajakan. Penyelenggaraan pemungutan pajak ditetapkan dalam Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan yang menjamin hak dan kewajiban Wajib Pajak serta pemungut pajak (fiskus).

Menurut Hidayat (2013:398), peranan penerimaan pajak dalam mendukung pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun ke tahun senantiasa meningkat. Dalam APBN-P Tahun 2008 misalnya, kontribusi pajak dalam mendukung pembiayaan negara mencapai angka Rp 608,227 triliun dari total pendapatan berjumlah Rp 894,990 triliun, itu artinya hampir mencapai 70% pendapatan dalam APBN bersumber dari penerimaan perpajakan (*Business News* 7655/28 April 2008). Bahkan dalam APBN-P tahun 2009 misalnya, kontribusi pajak dalam mendukung pembiayaan negara mencapai angka Rp 652,122 triliun dari total pendapatan berjumlah Rp 871,640 triliun, itu artinya 74,8% pendapatan dalam APBN bersumber dari penerimaan pajak (*Business News* 7843/5 Agustus 2009). Hal ini menunjukkan, bahwa peranan pajak akan semakin menentukan bagi jalannya roda pemerintahan saat ini dan di masa yang akan datang.

Penerimaan pajak tersebut diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Ditjen Pajak berfungsi untuk memberi pelayanan kepada Wajib Pajak. Sedangkan kualitas pelayanan pemeriksaan pajak sangat tergantung pada petugas pajak yang melayani Wajib Pajak dalam berbagai masalah yang dihadapinya.

Dari sisi kinerja salah satu ukuran keberhasilan pajak suatu negara adalah dari segi angka rasio pajak (*tax ratio*) yang merupakan perbandingan antara penerimaan pajak dan produk domestik bruto (PDB). Rasio pajak negara-negara maju atau negara-negara kaya biasanya lebih tinggi dari negara-negara berkembang. Dengan rasio pajak yang lebih tinggi, negara-negara maju dimungkinkan menjalankan perannya secara lebih baik dalam meningkatkan stabilitas makro ekonomi, kualitas pelayanan umum, serta pertumbuhan dan pembangunan ekonominya.

Pelayanan fiskus merupakan hal penting dalam meningkatkan penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional, dan bertanggungjawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT Wajib Pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Dengan adanya kasus tersebut maka Wajib Pajak merasa bahwa uang dari hasil pajak yang mereka bayar tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Aryobimo, 2012:3).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus yang mempunyai wewenang untuk

melakukan pemeriksaan dan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) dalam Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Jatmiko (2006) dalam Arum (2012:3) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kebutuhan dan harapan Wajib Pajak terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk, dan variatif sehingga menuntut organisasi atau fiskus untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain, pengorbanan seminimal mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

*Gap* atau kesenjangan yang terjadi dalam pelayanan publik adalah perbedaan antara harapan dengan persepsi atas pelayanan yang dirasakan oleh publik. Harapan adalah keinginan yang terbentuk karena pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi tertentu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan komunikasi eksternal (Warella, 1997: 22). Harapan inilah yang mempunyai peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan konsumen.

Adapun persepsi adalah apa yang dirasakan pada saat atau setelah publik menikmati suatu jenis pelayanan tertentu dari aparat atau instansi pemerintah. Mengingat penyebab timbulnya harapan dalam diri individu amat bervariasi, demikian pula persepsi yang diserap oleh setiap Wajib Pajak berbeda maka dicoba untuk dilakukan prasurvei untuk mendeteksi ada atau tidak adanya permasalahan dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Setyawan, 2004). Dalam persepsi ini kata kuncinya adalah individu. Dalam kehidupan sehari-hari, orang memandang situasi yang sama secara berbeda.

Kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diberikan pemeriksa pajak dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Wajib Pajak). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2006:8).

Sejak tahun 1984 sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *self assessment system* yang berbeda dengan sistem pemungutan pajak yang

dipakai sebelumnya, yaitu *official assessment system*. *Self assessment system*, yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggungjawab yang lebih besar untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Aparat perpajakan dalam hal ini melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaannya. Dengan menganut prinsip tersebut pemerintah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan atas kesadaran dan rasa tanggungjawabnya. Untuk pengawasan atas laporan yang disampaikan Wajib Pajak akan diadakan pemeriksaan oleh fiskus.

Pemeriksaan bukan dilakukan karena aparat punya bukti bahwa Wajib Pajak melaporkan tidak benar perhitungan pajaknya, mengaku rugi, atau melaporkan lebih bayar, namun pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sesuai dengan visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, dipercaya dan dibanggakan masyarakat, dalam pemeriksaan pajak salah satu unsur yang penting adalah pemeriksa pajak karena pemeriksa pajak sebagai “pelayan” Wajib Pajak adalah orang yang akan bertemu atau berurusan dengan segala macam perilakunya yang beraneka ragam. Ada yang siap untuk diperiksa, tetapi terkadang ada Wajib Pajak yang tidak suka diperiksa. Hal ini dikarenakan persepsi Wajib Pajak yang berbeda-beda terhadap pemeriksa pajak. Selama ini, ada pemeriksa pajak yang tidak melaksanakan prosedur pemeriksaan sesuai dengan tata cara pemeriksaan yang berlaku. Sehingga ada Wajib Pajak yang menganggap bahwa para pemeriksa pajak lebih

mementingkan penerimaan pajak dari pemeriksaan dibandingkan menguji kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri, sehingga membuat Wajib Pajak tidak memiliki persepsi yang positif atas pemeriksaan tersebut.

Dalam melakukan pemeriksaan pajak, pemeriksa pajak diharapkan dapat menerapkan sebuah prosedur dan pelayanan yang telah disesuaikan dengan Pedoman Umum Pemeriksaan Pajak, diharapkan juga dapat memberi pelayanan perpajakan yang memadai yang memenuhi lima dimensi dari *service quality*. Menurut Parasuraman (1985) ada lima dimensi *service quality* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sehingga jika Wajib Pajak merasa puas dengan pemeriksaan pajak, maka Wajib Pajak akan patuh melaksanakan kewajibannya dan kedepannya diharapkan dapat menambah jumlah pendapatan negara.

Menurut Maharani dan Herawati (2010) saat ini pemeriksaan seringkali dijadikan awal bahan objek pegawai pajak khususnya bagi Wajib Pajak (WP) Badan. Tidak jarang juga Wajib Pajak yang rutin diperiksa meminta “waktu bernapas.” Istilah “waktu bernapas” sudah menunjukkan bahwa pada waktu diperiksa, si Wajib Pajak dalam kondisi tertekan, dan istilah ini bukan hanya di satu tempat saja bahkan sudah merata (Suparman, 2007). Mereka beberapa fiskus yang kerap disebut sebagai oknum sering kali bertindak tidak adil alias semena-mena terhadap Wajib Pajak. Tak jarang, mereka melakukannya bukan untuk kepentingan negara melainkan hanya demi

kepentingan dan keuntungan pribadi. Jika tindakan menyimpang yang dilakukan oleh seorang oknum tidak merugikan pendapatan negara, maka mereka bisa bebas meskipun tindakannya itu merugikan Wajib Pajak (Tax Review, 2007).

Hal inilah yang mengakibatkan Wajib Pajak enggan untuk diperiksa. Banyak Direksi yang tidak mau menemui pemeriksa pajak. Oleh karena itu, petugas pajak berbohong bahwa Direksi tidak ada di tempat walaupun sebelumnya mengatakan ada. Bagi pemeriksa pajak, sikap tidak kooperatif tersebut akan menimbulkan kecurigaan. Kecurigaan-kecurigaan yang timbul tersebut mengakibatkan terganggunya kerjasama dan hubungan baik antara pemeriksa pajak dan Wajib Pajak (Maharani dan Herawati, 2010).

Untuk mengatasi hubungan yang kurang harmonis antara pemeriksa dan Wajib Pajak diperlukan strategi yang mendorong keterbukaan dalam administrasi perpajakan. Oleh karena itu, dengan memiliki sebuah sistem pelayanan perpajakan yang memenuhi dimensi-dimensi *service quality*, kepuasan Wajib Pajak dapat terpenuhi. Setiap Wajib Pajak yang menjalani proses pemeriksaan tentu menginginkan pemeriksaan yang memperlakukan Wajib Pajak dengan baik dan tidak memojokkan. Namun pemeriksaan tidak sepenuhnya dapat berjalan sesuai harapan Wajib Pajak. Kepatuhan pajak sukarela akan terbentuk apabila pelaksanaan *self assessment* berjalan efektif dimasyarakat dan pemeriksaan pajak merupakan bentuk pengawasan terhadap kepatuhan pelaksanaan *self assessment* tersebut.

Pemeriksaan dilakukan kepada Wajib Pajak yang diduga kurang atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau terhadap Wajib Pajak yang meminta kelebihan pembayaran pajak (Mardiasmo, 2003:33). Pemeriksaan berguna bagi fiskus untuk dapat mengetahui langsung kondisi Wajib Pajak sebenarnya, yang nantinya akan dicocokkan dengan data SPT yang dibuat oleh Wajib Pajak sebelumnya dan juga sebagai tindakan pengawasan atas *self assessment system* terhadap Wajib Pajak. Pemeriksaan membutuhkan bahan bukti untuk menentukan apakah informasi kuantitatif yang diperiksa disajikan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Arens dalam Amir, 1997: 147).

Diberlakukannya *self assessment system* maka, Wajib Pajak perlu menghadapi pengujian kepatuhan atas pajak yang dilaporkannya. Pemeriksaan merupakan mekanisme yang dipilih undang-undang untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksa pajak juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPP kepada Wajib Pajak. Jadi, Wajib Pajak berharap agar pemeriksa pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu dan bisa bertindak adil terhadap Wajib Pajak.

Pada penelitian Maharani dan Herawati (2010) tentang “Analisis Hubungan Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan terhadap Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak”. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi (penilaian) WP Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan adalah

signifikan, artinya harapan dan persepsi WP Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak benar-benar belum sesuai harapan WP Badan tersebut.

Perbedaan penelitian ini terletak pada keingintahuan peneliti untuk menganalisis persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Melalui penelitian ini peneliti akan mencoba melihat apakah terdapat gap yang signifikan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut, dengan judul **“Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah terdapat perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

##### 1. Penulis

Dari penelitian ini penulis berharap dapat menambah pengetahuan penulis, serta dapat memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

##### 2. Pengembangan Ilmu di Perguruan Tinggi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan literatur dalam pengembangan ilmu akademik dan menjadi referensi bagi mahasiswa lain untuk melanjutkan penelitian berikutnya yang terkait dengan penelitian yang pernah penulis lakukan.

##### 3. Kantor Pelayanan Pajak

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kota Padang untuk bisa melakukan perbaikan dan perubahan yang positif, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Perpajakan Indonesia**

Pajak sangat erat kaitannya dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara untuk membiayai seluruh keperluan rumah tangga negara dan biaya pembangunan yang dapat menunjang kesejahteraan masyarakat. Pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara dengan ketentuan pemungutnya ditetapkan oleh undang-undang yang berlaku dan sifatnya dapat dipaksakan dan tidak dapat dirasakan kontraprestasinya secara langsung.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi Wajib Pajak 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.

##### **a. Pengertian Pajak**

Menurut Waluyo (2011:2) terdapat beberapa pengertian pajak yang dikemukakan para ahli adalah sebagai berikut:

- a) Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, pajak dapat didefinisikan 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 tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

- b) Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

- c) Menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R, pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

- d) Menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann dalam buku *De Over Heidsmiddelen Van Indonesia* (terjemahan), pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Sementara menurut Mardiasmo (2002:1) pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

### **b. Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan.

Menurut Waluyo (2008: 6) ada dua fungsi pajak, yaitu:

#### 1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

#### 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

**c. Jenis Pajak**

Menurut Tjahjono dan Husein (2005:6) penggolongan pajak dibedakan menurut golongannya, sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya.

Menurut Golongannya yaitu:

1) Pajak langsung

Dalam pengertian ekonomis, pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, tidak boleh dilimpahkan kepada orang lain. Dalam pengertian administratif merupakan pajak yang dipungut secara berkala.

Contoh: Pajak Penghasilan. PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

2) Pajak tidak langsung

Dalam pengertian ekonomis, pajak tidak langsung adalah pajak-pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau konsumen.

Dalam pengertian administratif merupakan pajak yang dipungut setiap terjadi peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang, pembuatan akte.

Contoh: PPN, bea materai, bea balik nama. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa).

Menurut Sifatnya yaitu:

1) Pajak subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang memperhatikan pertama-tama keadaan pribadi Wajib Pajak untuk menetapkan pajaknya harus ditemukan alasan-alasan yang objektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya, yaitu disebut gaya pikul.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Objektif

Pajak objektif pertama-tama melihat kepada objeknya baik itu berupa benda, dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar; kemudian baru dicari subjeknya (orang atau badan hukum) yang bersangkutan langsung dengan tidak mempersoalkan apakah subjek pajak ini berkediaman di Indonesia ataupun tidak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Menurut Lembaga Pemungutnya yaitu:

1) Pajak Negara

Pajak yang dipungut pemerintah pusat yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh departemen keuangan dan hasilnya akan digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, Pajak Bumi dan Bangunan, bea materai, bea lelang, dan cukai.

## 2) Pajak daerah

Pajak yang dipungut oleh daerah seperti Provinsi, Kabupaten maupun Kotamadya berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan Rumah Tangga Daerah masing-masing.

Pajak Daerah terdiri atas:

### a) Pajak Propinsi

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

### b) Pajak Kabupaten/Kotamadya

Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

### c) Macam-macam pajak yang lain

Contoh: Bea Jalan, Bea Pangkalan, Retribusi Tempat Rekreasi, Retribusi Pasar, dan lain-lain.

## **d. Hukum Pajak**

Hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan Wajib Pajak. Apabila memerhatikan materinya, Hukum Pajak dibedakan menjadi dua (Waluyo, 2008: 11) :

- 1) Hukum Pajak Materiil, memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak (objek-objek), siapa yang dikenakan pajak (objek), berapa besar pajak yang dikenakan, segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan antara pemerintah dan Wajib Pajak. Sebagai contoh: Undang-Undang Pajak Penghasilan.

- 2) Hukum Pajak Formal, memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan Hukum Pajak Materiil menjadi kenyataan, Hukum Pajak Formal ini memuat antara lain:
- a) tata cara penetapan utang pajak;
  - b) hak-hak fiskus untuk mengawasi Wajib Pajak mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang dapat menimbulkan utang pajak;
  - c) kewajiban Wajib Pajak sebagai contoh penyelenggaraan pembukuan/pencatatan, dan hak-hak Wajib Pajak mengajukan keberatan dan banding.

Di Indonesia Hukum Pajak Formal ini telah diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

#### **e. Syarat Pemungutan Pajak**

Dalam pemungutan pajak ada beberapa syarat yang harus dipenuhi tidak menimbulkan hambatan dan perlawanan.

Syarat-syarat tersebut adalah:

- 1) Pemungutan pajak harus dilakukan secara adil (syarat keadilan)

Dalam melakukan pemungutan pajak, undang-undang dan pelaksanaannya harus benar-benar adil. Adil menurut undang-undang adalah ketentuan pengenaan pajak secara umum dan merata serta sesuai dengan kemampuan ekonomi Wajib Pajak, sedangkan adil

pelaksanaannya adalah dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.

- 2) Pemungutan pajak dilaksanakan berdasarkan undang-undang yang berlaku (syarat yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2, yang merupakan landasan hukum untuk menyatakan keadilan bagi masyarakat maupun negara.

- 3) Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

Dalam pemungutan pajak, biaya yang dikeluarkan harus seminimal mungkin, sehingga tidak melebihi hasil pemungutannya.

- 4) Tidak mengganggu perekonomian masyarakat (syarat ekonomi)

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan ekonomi seperti perdagangan, sehingga dapat mendorong kesadaran masyarakat tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **f. Sistem Pemungutan Pajak**

Ada tiga sistem pemungutan pajak, yaitu:

- 1) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak dimana penentuan pajak terutangnya menjadi wewenang pemerintah (fiskus), sedangkan Wajib Pajak hanya berkewajiban untuk membayar pajak terutang tersebut.

- 2) *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggungjawab kepada Wajib Pajak untuk

menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

**g. Tata Cara Pemungutan Pajak**

Menurut Tjahjono dan Husein (2005:8) pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga cara berikut ini, yaitu:

1) Stelsel Nyata

Pengenaan pajak didasarkan pada objek atau penghasilan yang sesungguhnya diperoleh oleh Wajib Pajak dalam suatu tahun pajak. Dengan demikian pajak baru dapat dipungut setelah akhir tahun pajak yaitu setelah diketahui penghasilan yang sesungguhnya. Keuntungan stelsel riil adalah besarnya pajak yang terutang menunjukkan kondisi yang sebenarnya yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.

2) Stelsel Anggapan

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan dan anggapan tersebut tergantung bunyi undang-undangnya. Misalnya anggapan bahwa penghasilan tahun berjalan sama dengan penghasilan tahun sebelumnya tanpa memperhatikan kondisi yang sebenarnya diperoleh oleh Wajib Pajak. Dengan demikian, pajak penghasilan terutang tahun berjalan sudah dapat diketahui oleh Wajib Pajak pada awal berjalan, dengan cara

mengalikan dasar pengenaan pajak (penghasilan tahun sebelumnya) dengan tarif pajak yang berlaku.

### 3) Stelsel Campuran

Kombinasi antara stelsel riil dan stelsel anggapan. Pengenaan pajak dilakukan pada awal tahun berjalan berdasarkan anggapan yang ditentukan dalam undang-undang dan kemudian dilakukan koreksi atas jumlah pajak terutang pada akhir tahun pajak. Apabila pajak yang ditetapkan pada awal tahun lebih rendah dari pajak yang dihitung pada akhir tahun, maka koreksi digunakan untuk menambah besarnya pajak yang harus dibayar dan begitu sebaliknya.

## **h. Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Waluyo (2011:13) untuk dapat mencapai tujuan dari pemungutan pajak, beberapa ahli yang mengemukakan tentang asas pemungutan pajak, antara lain:

- 1) Menurut Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nations* dengan ajaran yang terkenal "*The Four Maxims*", asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut.
  - a) Asas *Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan)

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan Wajib Pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.

b) Asas *Certainty* (asas kepastian hukum)

Semua pungutan pajak harus berdasarkan UU, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

c) Asas *Convenience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan)

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat Wajib Pajak baru menerima penghasilannya atau disaat Wajib Pajak menerima hadiah.

d) Asas *Efficiency* (asas efisien atau asas ekonomis)

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

2) Menurut W.J. Langen, asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

a) Asas daya pikul

Besar kecilnya pajak yang dipungut harus berdasarkan besar kecilnya penghasilan Wajib Pajak. Semakin tinggi penghasilan maka semakin tinggi pajak yang dibebankan.

b) Asas manfaat

Pajak yang dipungut oleh negara harus digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan umum.

c) Asas kesejahteraan

Pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

d) Asas kesamaan

Dalam kondisi yang sama antara Wajib Pajak yang satu dengan yang lain harus dikenakan pajak dalam jumlah yang sama (diperlakukan sama).

e) Asas beban yang sekecil-kecilnya

Pemungutan pajak diusahakan sekecil-kecilnya (serendah-rendahnya) jika dibandingkan dengan nilai obyek pajak sehingga tidak memberatkan para Wajib Pajak.

3) Menurut Adolf Wagner, asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

a) Asas politik finansial

Pajak yang dipungut negara jumlahnya memadai sehingga dapat membiayai atau mendorong semua kegiatan negara.

b) Asas ekonomi

Penentuan obyek pajak harus tepat, misalnya: pajak pendapatan, pajak untuk barang-barang mewah.

c) Asas keadilan

Pungutan pajak berlaku secara umum tanpa diskriminasi, untuk kondisi yang sama diperlakukan sama pula.

d) Asas administrasi

Menyangkut masalah kepastian perpajakan (kapan, dimana harus membayar pajak), keluwesan penagihan (bagaimana cara membayarnya) dan besarnya biaya pajak.

e) Asas yuridis

Segala pungutan pajak harus berdasarkan undang-undang.

## 2. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak

### a. Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas sebagai *a measure of how well the service level delivered matches customers expectation*. Pendapat Parasuraman dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) dalam Ikafitri (2009) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell dalam Supriyono (2002) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria:

- 1) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- 2) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- 3) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, *responsive*, dan manusiawi.
- 5) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- 6) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Menurut Gronroos (1990) dalam Purnama (2006) kualitas layanan meliputi:

- 1) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
- 2) Kualitas teknis dengan kualitas *output* yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketetapan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika *output*.
- 3) Reputasi perusahaan yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh

tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja. Selain itu ketersediaan formulir sangat penting untuk diperhatikan, semua hal diatas berguna untuk memenuhi kewajiban pajak dari para Wajib Pajak.

Jadi intinya untuk mewujudkan pelaksanaan dimensi ini maka perlu diperlihatkan secara nyata oleh pihak pemungut pajak kepada para Wajib Pajak seluruh bentuk kegiatan pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak.

- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dimensi ini berhubungan dengan tingkat akurasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP. Akurasi pelayanan yang dimaksudkan disini berkaitan dengan ketepatan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah mereka tawarkan. Kedua hal tersebut diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk tidak melakukan kesalahan yang disebabkan ketidaktahuan Wajib Pajak atas informasi perpajakan yang mereka butuhkan.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.

Dimensi ini menyangkut kepuasan Wajib Pajak yang berkaitan dengan seberapa cepat dan tanggapnya pegawai KPP dalam menyediakan

pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak, maupun ketepatan mereka dalam menjawab pertanyaan dan keluhan dari Wajib Pajak. Selain dibutuhkan akurasi (ketepatan), dalam pelayanan yang baik juga diperlukan kecepatan, agar waktu pelayanan menjadi efisien dan tidak merugikan Wajib Pajak.

- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan pegawai KPP dalam meyakinkan Wajib Pajak bahwa data perpajakan yang disampaikan oleh Wajib Pajak akan dijaga dengan aman dan dilindungi kerahasiannya. Dimensi ini juga menekankan tentang pentingnya keramahan dalam pelayanan, perhatian, dan kesopanan pegawai, serta keterampilan pegawai dalam memberikan informasi secara benar.

Dimensi *assurance* merupakan penggabungan dari dimensi:

- a) *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.
- b) *Courtesy* (kesopanan) yaitu keramahan dan perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan.
- c) *Credibility* (kredibilitas), yaitu yang berhubungan dengan kepercayaan Wajib Pajak kepada pegawai atas kerahasiaan data yang telah mereka sampaikan.

5) *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Untuk sebuah organisasi perusahaan pelayanan, segala karakteristik kualitas pelayanan hendaknya secara relatif dapat diukur dan disesuaikan dengan persyaratan kualitas, sedangkan empati merupakan penggabungan dari dimensi :

- a) *Access* (kemudahan), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
- b) *Communication* (komunikasi), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

#### **b. Pelayanan Pajak**

Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Prosedur Pelayanan Pajak, yaitu:

- 1) Wajib Pajak dan wajib retribusi memberikan persyaratan yang ditetapkan,
- 2) petugas melakukan pemeriksaan data persyaratan petugas menyiapkan formulir pendapatan bagi wajib pajak/wajib retribusi,
- 3) Wajib Pajak/wajib retribusi mengisi formulir SPTPD dan SPTRD menandatangani yang telah diberi informasi oleh petugas,
- 4) petugas membuat tanda terima SPTPD dan SPTRD,

- 5) dicatat dan didaftar dalam kartu data untuk diserahkan kepada seksi penetapan untuk ditetapkan,
- 6) selanjutnya sub seksi perhitungan membuat nota perhitungan pajak/retribusi berdasarkan kartu data selanjutnya menyerahkan kembali kartu data tersebut ke sub seksi pendataan,
- 7) berdasarkan nota perhitungan sub seksi penetapan menerbitkan SKPD dan SKRD yang telah diterbitkan untuk ditandatangani oleh Kepala Seksi Penetapan dan diketahui oleh Kadispenda,
- 8) Selanjutnya SKPD/SKRD tersebut diserahkan kepada wajib retribusi/Wajib Pajak yang disertai dengan tanda terima.

**c. Standar Pelayanan Pajak**

Setiap penyelenggaraan pelayanan pajak harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pajak yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) prosedur pelayanan, maksudnya prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,
- 2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
- 3) biaya pelayanan, maksudnya biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,

- 4) produk pelayanan, maksudnya hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
- 5) sarana dan prasarana, maksudnya penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan pajak,
- 6) kompetensi petugas pemberi layanan, maksudnya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **d. Pemeriksaan Pajak**

##### **1) Pengertian Pemeriksaan**

Defenisi pemeriksaan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) adalah sebagai berikut:

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

Pemeriksaan merupakan istilah yang sering digunakan dalam kaitannya dengan perpajakan, namun istilah yang lebih luas adalah auditing. Menurut Arens dan Amir (1997:1), definisi pemeriksaan atau auditing adalah sebagai berikut:

“Proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dapat dilakukan seseorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan”.

## 2) Pengertian Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak menekankan pada pemeriksaan bukti yang berupa buku-buku, dokumen dan catatan yang dilaksanakan secara objektif oleh pemeriksa pajak tidak untuk mencari-cari kesalahan Wajib Pajak tetapi untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pasal 29 ayat 1 KUP Dirjen Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan .

Dirjen Pajak dapat melakukan pemeriksaan terhadap PKP kriteria tertentu dan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), setelah melakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak sesuai dengan peraturan Dirjen Pajak Nomor KEP-160/PJ/2001.

Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan, Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Ketetapan Kurang Bayar (SKPKB), jumlah kekurangan pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan 100% dari jumlah kekurangan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 17C ayat 5 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.

Pemeriksa pajak menurut Hidayat (2013:1) sebagai berikut:

“Pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan”.

Menurut Hidayat (2013:51), walaupun telah ada informasi data, laporan atau pengaduan mengenai ada dugaan terjadinya delik pajak, tetapi belum ditindak lanjuti oleh pemeriksa berarti tidak memiliki makna secara yuridis. Oleh karena itu, perlu diketahui siapa yang tergolong sebagai pemeriksa bukti permulaan. Pemeriksa bukti permulaan menurut Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 02/PMK.03/2007.

### **3) Tujuan Pemeriksaan Pajak**

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Arens dalam Amir (1997:3) adalah untuk melihat apakah SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak sesuai dengan persyaratan yang berlaku, sedangkan tujuan pemeriksaan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang tata cara pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, dilakukan dalam hal:

- (1) SPT menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak,
- (2) SPT tahunan pajak penghasilan menunjukkan rugi,
- (3) SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan,
- (4) SPT yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak,
- (5) ada indikasi kewajiban pajak yang tidak dipenuhi.

Tujuan lain meliputi pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka:

- (1) pemberian nomor pokok wajib pajak secara jabatan,
- (2) penghapusan nomor pokok wajib pajak,
- (3) Wajib Pajak mengajukan keberatan,
- (4) pencocokan dan atau alat keterangan,
- (5) penentuan wajib pajak beralokasi di daerah terpencil.

Tujuan pemeriksaan dalam UU Nomor 16 Tahun 2000 pasal 29 ayat 1 adalah untuk menguji kepatuhan pemeriksa, kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **4) Jenis Pemeriksaan**

Selama ini pemeriksaan pajak dilaksanakan berdasarkan urutan prioritas pemeriksaannya, karena untuk memeriksa semua Wajib Pajak (yang terdaftar) merupakan hal yang tidak mungkin dapat dilakukan, karena tenaga pemeriksa pajak yang tersedia terbatas jumlahnya.

Idealnya, pemeriksaan pajak dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak terdaftar, namun demikian karena terbatasnya waktu dan jumlah pemeriksa, akhirnya hanya sebagian Wajib Pajak yang diperiksa. Meskipun dengan keterbatasan waktu dan tenaga pemeriksa, pemeriksaan tetap harus dilakukan, karena ternyata masih banyak Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya masih rendah setelah dilakukan penilaian berdasarkan norma-norma pengukuran tertentu, yaitu dengan sistem kriteria seleksi.

Sebagai contoh, terhadap Wajib Pajak yang SPT-nya menyatakan lebih bayar sesuai ketentuan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Pasal 17 Undang-Undang Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (UU KUP), ternyata menempati urutan prioritas yang tertinggi.

Selanjutnya menyusul pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak tertentu dan Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya masih rendah atau terhadap Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu.

Apabila dikelompokkan sesuai jenisnya maka pemeriksaan pajak dapat dilaksanakan berdasarkan jenis pemeriksaan seperti berikut:

- (1)Pemeriksaan Rutin
- (2)Pemeriksaan Kriteria Seleksi
- (3)Pemeriksaan Khusus
- (4)Pemeriksaan Wajib Pajak Lokasi
- (5)Pemeriksaan Tahun Berjalan
- (6)Pemeriksaan Bukti Permulaan
- (7)Pemeriksaan untuk Tujuan Penagihan Pajak
- (8)Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang Pindah Tempat Usahanya
- (9)Pemeriksa Ulang
- (10)Pemeriksaan Pajak dan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

## **5) Ruang Lingkup Pemeriksaan**

Menurut Hidayat (2013:40) pemeriksaan pajak dapat dibedakan berdasarkan pada ruang lingkup atau cakupannya, yaitu terdiri atas pemeriksa lapangan dan pemeriksaan kantor.

### **(1) Pemeriksaan lapangan**

Pemeriksaan lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak di tempat Wajib Pajak, yang dapat mencakup kantor Wajib Pajak, pabrik, tempat usaha, tempat tinggal, dan tempat yang ada kaitannya dengan kegiatan usaha, juga pekerjaan bebas Wajib Pajak serta tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.

### **(2) Pemeriksaan Kantor**

Pemeriksaan kantor adalah pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang dilakukan di kantor unit pelaksana pemeriksa pajak, dapat meliputi suatu jenis pajak tertentu, baik untuk tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya.

## **6) Teknik dan Metode Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan membutuhkan bahan bukti untuk menentukan apakah informasi kuantitatif yang diperiksa disajikan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Arens dalam Amir, 1997:147). Sesuai dengan Surat Keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP-01/PJ.07/1990 tanggal 15 November 1990, teknik-teknik dan metode pemeriksaan untuk mendapatkan bahan bukti dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak dengan cara, antara lain:

### **(1) melakukan evaluasi,**

- (2)melakukan analisa angka-angka,
- (3)melacak angka-angka dan memeriksa dokumen,
- (4)pengujian kaitan arus barang; arus utang; arus piutang,
- (5)pengujian atas mutasi setelah tanggal neraca,
- (6)pemanfaatan informasi pihak ketiga,
- (7)melakukan pengujian fisik,
- (8)melakukan inspeksi,
- (9)merekonsiliasi,
- (10)*Footing-Crossfooting*,
- (11)mengecek,
- (12)merifikasi,
- (13)memeriksa dokumen (*Vouching*),
- (14)melakukan konfirmasi,
- (15)*sampling*,
- (16)pemeriksaan atas Wajib Pajak yang pembukuannya menggunakan computer.

Metode pemeriksaan terdiri dari dua yaitu:

- (1)Metode langsung adalah teknik dan prosedur pemeriksaan dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT, yang langsung dilakukan terhadap laporan keuangan dan buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen pendukungnya sesuai dengan urutan proses pemeriksaan.

(2) Metode tidak langsung adalah teknik dan prosedur pemeriksaan pajak dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT, dilakukan secara tidak langsung melalui suatu pendekatan perhitungan tertentu mengenai penghasilan dan biaya.

### **7) Kewajiban Pemeriksa**

Pemeriksaan bukti permulaan adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mendapatkan bukti permulaan tentang adanya dugaan terjadi delik pajak (Hidayat, 2013:49). Untuk memperlancar pelaksanaan pemeriksaan bukti permulaan agar dapat membuktikan ada dugaan terjadinya delik pajak, pemeriksa bukti permulaan memiliki kewajiban dan wewenang. Kedua materi hukum ini (kewajiban dan wewenang) agar dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku sehingga terhindar dari keberatan yang dapat diajukan oleh Wajib Pajak yang diperiksa. Hal ini dimaksudkan agar pemeriksa bukti permulaan dalam melaksanakan pemeriksaan bukti permulaan tidak mengalami hambatan untuk mengungkapkan ada dugaan terjadi delik pajak.

### **8) Wewenang Pemeriksa**

Dalam melaksanakan pemeriksaan bukti permulaan, pemeriksa bukti permulaan sebagaimana diatur pada Pasal 10 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2007 berwenang untuk:

a) meminjam dan memeriksa buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lain yang berhubungan

dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;

- b) mengakses dan/atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik;
- c) memasuki dan memeriksa tempat atau ruang, barang bergerak dan/atau tidak bergerak yang diduga atau patut diduga digunakan untuk menyimpan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dokumen lain, uang, dan/atau barang yang dapat memberi petunjuk tentang penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;
- d) meminta kepada Wajib Pajak untuk memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan bukti permulaan yang antara lain berupa:
  - (a) menyediakan tenaga dan/atau peralatan atas biaya Wajib Pajak apabila dalam mengakses data yang dikelola secara elektronik memerlukan peralatan dan/atau keahlian khusus;
  - (b) memberi kesempatan kepada pemeriksa bukti permulaan untuk membuka barang bergerak dan/atau tidak bergerak; dan/atau
  - (c) menyediakan ruangan khusus tempat dilakukannya pemeriksaan bukti permulaan dalam hal jumlah buku, catatan, dan dokumen sangat banyak sehingga sulit untuk dibawa ke kantor Direktorat Jenderal Pajak.
- e) melakukan penyegelan tempat atau ruang tertentu serta barang bergerak dan/atau barang tidak bergerak;
- f) meminta keterangan lisan dan/atau tertulis dari Wajib Pajak;

- g) meminta keterangan dan/atau bukti yang diperlukan dari pihak ketiga yang mempunyai hubungan hukum dengan Wajib Pajak yang dilakukan pemeriksaan bukti permulaan;
- h) melakukan pemanggilan dan meminta keterangan kepada para calon tersangka, calon saksi, dan/atau pihak-pihak lain berkaitan yang dituangkan dalam berita acara permintaan keterangan.

### **9) Menghindari Pemeriksaan Pajak**

Wajib pajak yang telah melakukan kewajiban perpajakan dengan benar dan akan meminta pemenuhan haknya, seperti pengembalian kelebihan pajak, tidak akan merasa keberatan untuk dilakukannya pemeriksaan pajak. Walaupun seandainya boleh memilih maka Wajib Pajak cenderung untuk meminta hak tersebut tanpa perlu dilakukan dengan melalui pemeriksaan pajak (Hidayat, 2013:323).

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu fungsi yang dimiliki oleh Direktur Jenderal Pajak dalam rangka pengawasan kepatuhan dan dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. Tujuan pemeriksaan pajak bagi fiskus antara lain adalah untuk:

- 1) Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;  
dan/atau
- 2) Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari fungsi pemeriksaan pajak, sesuai bunyi undang-undangnya, pada prinsipnya direktur jenderal pajak mempunyai wewenang untuk melakukan

pemeriksaan pajak terhadap Wajib Pajak dalam kondisi apa pun juga, baik dengan alasan menguji kepatuhan ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan perpajakan.

Pemeriksaan pajak adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang sangat tidak diharapkan oleh Wajib Pajak karena dengan dilakukannya oleh pemeriksaan pajak maka Wajib Pajak akan mempunyai tambahan kegiatan yang dapat mengganggu kegiatan usahanya.

#### **10) Menghadapi Pemeriksaan Pajak**

Wajib Pajak tidak perlu takut terhadap pemeriksaan pajak apabila Wajib Pajak telah melakukan kewajibannya dengan benar. Pada hakikatnya pemeriksaan pajak tidak akan dilakukan apabila Wajib Pajak tidak mempunyai indikasi tidak benar. Demikian pula bahwa pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka pelayanan Direktorat Jenderal Pajak atas permohonan hak yang diajukan oleh Wajib Pajak.

Indikasi ketidakbenaran Wajib Pajak akan selalu dikomunikasikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat mengoreksi ketidakbenaran yang ditemukan fiskus itu. Bahkan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus dalam rangka pelayanan memenuhi hak yang diminta oleh Wajib Pajak, seperti pada restitus, Wajib Pajak diharapkan sangat kooperatif agar pemeriksaan pajak dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

Dengan kedua kriteria tersebut pemeriksaan pajak bukan lagi menjadi hal yang menakutkan bagi Wajib Pajak. Bahkan pemeriksaan tersebut

menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh Wajib Pajak, atau jika dilakukan pemeriksaan pajak, Wajib Pajak mempunyai keyakinan bahwa ia telah melakukan kewajibannya dengan benar.

- (1) Kelengkapan data
- (2) Kelengkapan pembukuan
- (3) Kebenaran data
- (4) Kebenaran laporan keuangan

### **3. Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Waluyo, 2011:23) adalah:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Mardiasmo (2006:20) pengertian wajib pajak adalah :

”Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.”

Sedangkan badan menurut (Waluyo, 2011:23) adalah:

“Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi: perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap”.

Istilah Wajib Pajak (disingkat WP) dalam perpajakan Indonesia merupakan istilah yang sangat populer. Istilah ini secara umum bisa diartikan sebagai orang atau badan yang dikenakan kewajiban pajak. Dalam undang-undang KUP lama, istilah Wajib Pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dari definisi ini kita dapat memahami bahwa Wajib Pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Namun demikian, kriteria siapa yang harus menjadi Wajib Pajak ini tidak dijelaskan. Nampaknya kita harus melihat Undang-Undang Pajak Penghasilan untuk mengetahui siapa itu Wajib Pajak.

Berdasarkan ketentuan dalam Pajak Penghasilan, yang disebut Wajib Pajak itu adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak. Dengan kata lain dua unsur harus dipenuhi untuk menjadi Wajib Pajak : Subjek Pajak dan Objek Pajak.

#### 1) Subjek Pajak

Subjek Pajak terdiri dari tiga jenis yaitu Orang Pribadi dan Warisan Belum Terbagi, Badan dan Bentuk Usaha Tetap (BUT). Subjek Pajak juga dibedakan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Subjek pajak dalam negeri menjadi Wajib Pajak jika telah menerima atau memperoleh penghasilan sedangkan subjek pajak luar

negeri sekaligus menjadi Wajib Pajak sehubungan dengan penghasilan yang diterima dari sumber penghasilan di Indonesia atau diperoleh melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Jadi Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif.

## 2) Objek Pajak

Objek pajak dapat diartikan sebagai sasaran pengenaan pajak dan dasar untuk menghitung pajak terutang, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. objek pajak untuk PPh adalah penghasilan,
2. objek pajak untuk PBB adalah bumi dan bangunan,
3. objek pajak untuk BPHTB adalah perolehan hak atas tanah dan atau bangunan,
4. objek pajak untuk PPN adalah semua barang dan jasa yang kena pajak.

## 4. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan)

langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Menurut Kotler dalam Yulita (2005) persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.

Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Dalam persepsi ini kata kuncinya adalah individu. Dalam kehidupan sehari-hari, orang memandang situasi yang sama secara berbeda. Hal ini disebabkan oleh karena adanya tiga proses dalam persepsi, yaitu:

a. Perhatian selektif

Perhatian selektif adalah proses menyeleksi sebagian besar rangsangan yang diterima. Hal ini dikarenakan tidak mungkin seseorang dapat menanggapi semua rangsangan yang diterima.

b. Distorsi selektif

Distorsi selektif adalah kecenderungan seseorang untuk mengubah informasi kedalam pengertian pribadi dan menginterpretasikan informasi dengan cara yang akan mendukung pra-konsepsi mereka, bukannya yang akan menentang pra-konsepsi tersebut.

c. Ingatan selektif

Ingatan selektif adalah kemampuan seseorang untuk mengingat informasi yang akan menyokong pandangan dan keyakinan mereka yang lama.

**Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Menurut Miftah Toha (2003: 154), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

- a) Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- b) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

## 5. Pengertian Harapan

Hill dalam Prasetyo (2006) harapan adalah apa yang Wajib Pajak Orang Pribadi pikirkan yang harus disediakan oleh pemeriksa pajak sebagai pelayanan masyarakat. Sedangkan menurut Zethaml *et.,al.* (1993) yang dikutip oleh Tjiptono dkk (2004) dalam Maharani dan Herawati (2010:179), harapan atau ekspektasi merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Harapan menurut Tjiptono (1997) dalam Yunevy dan Haksama (2013:9) merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan merupakan tolok ukur dalam menentukan kualitas suatu produk.

Setiap konsumen pasti mempunyai harapan dalam membuat suatu keputusan pembelian. Harapan inilah yang mempunyai peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan konsumen. Tentunya banyak faktor yang mempengaruhinya, namun Valerie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner mengelompokkan faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

### 1) *Word Of Mouth*

*Word of mouth* merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. Word of mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercaya seperti pakar, teman, keluarga, publikasi media massa.

Disamping itu *word of mouth* ini juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

#### 2) *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

#### 3) *Past Experience*

Pengalaman masa lalu meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya pada masa sebelumnya. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

#### 4) *External Communication*

Faktor ini merupakan pernyataan langsung atau tidak langsung oleh perusahaan tentang jasanya kepada pelanggan. Faktor ini akan memegang peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan terhadap perusahaan. Harapan ini dapat terbentuk dari iklan-iklan media, *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

## 6. Penelitian Terdahulu

Untuk melihat relevansi penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu, maka berikut ini akan beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti yang telah mengkaji tentang kualitas pelayanan pajak.

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian (Nama – Tahun penelitian)	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Analisis Perbedaan Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Setyawan)	Variabel Dependen: Kualitas Layanan Publik. Variabel Independen: Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Analisis Regresi	a)Perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dengan nilai persepsi wajib pajak kendaraan bermotor pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian pada Kantor SAMSAT Semarang I, b)Perbedaan yang signifikan pada dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian pada Kantor SAMSAT Semarang II; c)Perbedaan yang signifikan pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, pada Kantor SAMSAT Semarang III.
2.	Analisis tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Pajak. (Purnama, 2004)	Variabel Dependen: Kualitas Layanan Pajak. Variabel Independen: Kejelasan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan, Filsafat Negara, dan Tingkat Kependidikan Wajib Pajak.	Regresi linear berganda	Tingkat kepentingan (harapan) wajib pajak dan tingkat kinerja, variabel yang menentukan tinggi rendahnya kualitas jasa yang menciptakan kesesuaian antara kebutuhan wajib pajak dengan produksi jasa dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas layanan menunjukkan tingkat differensiasi antara layanan yang diharapkan

- dengan layanan aktual yang diterima.
3. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. (Aryobimo, 2012)
 

Variabel Dependen: persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus.	Variabel Independen: kepatuhan wajib pajak	Variabel Moderating: kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko.
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Regresi linear berganda	Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus, Kondisi keuangan wajib pajak, Preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
  
  4. Analisis hubungan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak (Maharani dan Herawati, 2010)
 

Variabel Dependen: pelaksanaan pemeriksaan pajak	Variabel Independen: adakah kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib pajak badan
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Uji beda <i>paired sample t test</i>	Ada perbedaan antara harapan dan persepsi Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan adalah signifikan. Hal ini terbukti dengan adanya <i>gap</i> yang tercipta pada tiap dimensi <i>service quality</i> .
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Semua penelitian yang dipaparkan merupakan penelitian yang cukup relevan terhadap penelitian yang dilakukan ini, salah satu penelitian yang pernah mengkaji tentang kualitas pelayanan pajak adalah penelitian yang dilakukan oleh Maharani dan Herawati (2011) tentang analisis hubungan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi (penilaian) Wajib Pajak Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak oleh KPP Surabaya Ppatama Pabean Cantikan adalah signifikan, artinya persepsi WP Badan terhadap

pelaksanaan pemeriksaan pajak benar-benar belum sesuai harapan WP Badan tersebut. Hal ini berarti bahwa *Hi* diterima yaitu ada perbedaan antara harapan dan persepsi WP Badan terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan pada kelima dimensi *service quality*.

Dengan mengamati dan mengkorelasikan kelima dimensi kualitas layanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) tersebut antara peringkat harapan dengan peringkat kinerja layanan aktual, maka terlihat adanya kesenjangan (*gap*) antara kepentingan (harapan) Wajib Pajak akan layanan yang berhak diterima dengan kinerja yang diberikan atau dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. Diduga kesenjangan tersebut adalah *gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. *Gap* ini muncul biasanya sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan Wajib Pajak. Akibatnya, desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik, sehingga pemberi layanan tidak dapat memperlihatkan kerja seperti yang dijanjikannya. *Gap* ini sumber potensi memunculkan *gap-gap* lainnya.

Selanjutnya Purnama (2004) melakukan penelitian juga mengenai analisis tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan pajak. Penilaian kinerja akan sangat memiliki makna apabila diikuti oleh kesadaran, pengetahuan, pemahaman dan kehendak yang kuat dari aparatur perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua untuk mau menyadari kekurangannya, mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen

seraya berusaha optimal mengubah diri menjadi penyedia layanan jasa perpajakan sesuai dengan tuntutan konsumen.

Purnama (2004), tingkat kepentingan (harapan) Wajib Pajak dan tingkat kinerja yang diberikan/dihasilkan adalah 2 (dua) variabel yang menentukan tinggi rendahnya kualitas jasa yang menciptakan kesesuaian antara kebutuhan Wajib Pajak dengan produksi jasa dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas layanan menunjukkan tingkat differensiasi antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima.

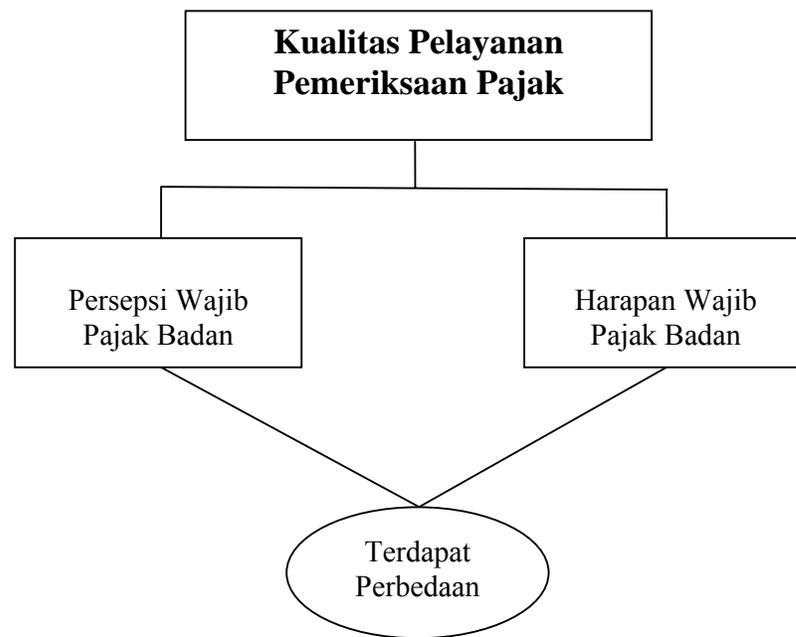
## **B. Kerangka Konseptual**

Penelitian ini memperlihatkan adanya perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas pelayanan pemeriksaan pajak dipengaruhi oleh lima faktor yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pemeriksaan dilakukan karena adanya konflik kepentingan antara Wajib Pajak dengan pemerintah dalam menghitung besarnya pajak yang terutang dan sebagai dampak dari *self assessment system*.

Perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan terjadi karena terdapatnya perbedaan yang signifikan antara kenyataan yang terjadi di lapangan atau persepsi dengan harapan (keinginan) Wajib Pajak tersebut. Persepsi muncul saat atau setelah Wajib Pajak mendapatkan atau menikmati pelayanan tertentu dari fiskus. Sedangkan harapan timbul setelah Wajib Pajak merasakan suatu layanan tersebut. Dalam penelitian ini akan dianalisis

persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

Dapat digambarkan secara sederhana kerangka konseptual penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Badan tentang Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Pajak.

### C. Hipotesis

Pada bagian latar belakang penelitian, kajian teori, dan kerangka konseptual telah dijelaskan, bahwa kualitas pelayanan pemeriksaan pajak tergantung kepada petugas pajak atau Ditjen Pajak melayani Wajib Pajak. Dengan diberlakukannya *self-assessment system* Wajib Pajak perlu menghadapi pengujian kepatuhan atas pajak yang dilaporkannya dan juga menuntut adanya pengawasan dari pihak fiskus yaitu berupa pemeriksaan.

Pemeriksaan tersebut bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Agar pihak pemeriksa pajak (fiskus) dapat memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka harus dipenuhi terlebih dahulu *service quality* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). *Service quality* ini dapat meningkatkan kualitas layanan serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhannya terhadap pajak yang telah ditetapkan. Wajib Pajak berharap pemeriksa pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu dan bisa bertindak adil terhadap Wajib Pajak. Seringkali fiskus merugikan Wajib Pajak maupun negara, misalnya dengan memanfaatkan kewenangan jabatan dan pengaruhnya untuk memperoleh keuntungan pribadi.

*Gap* terjadi karena adanya perbedaan persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan. Perbedaan tersebut muncul setelah Wajib Pajak Badan merasakan pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Jika persepsi lebih kecil daripada harapan, maka Wajib Pajak memberikan suatu anggapan negatif terhadap pelayanan yang diterimanya, dan begitu sebaliknya.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>a</sub>: terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang dalam hal wujud fisik (*tangible*), hal ini terbukti dari nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .
2. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang dalam hal keandalan (*reliability*), hal ini terbukti dari nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .
3. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang dalam hal daya tanggap (*responsiveness*), hal ini terbukti dari nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .
4. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang dalam hal jaminan (*assurance*), hal ini terbukti dari nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .
5. Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang pelayanan pemeriksaan pajak di Kota Padang dalam hal empati (*emphaty*), hal ini terbukti dari nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian ini sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Padang, karena keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh Wajib Pajak Badan yang terdapat diseluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.
2. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka ruang lingkup atau fokus penelitian hanya dibatasi pada analisis persepsi dan harapan Wajib Pajak Badan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak. Perbedaan persepsi dan harapan tentang kualitas pelayanan pemeriksaan pajak mungkin juga terjadi dikalangan Wajib Pajak Orang Pribadi, akan tetapi hal tersebut tidak dikaji dalam penelitian ini.
3. Data penelitian ini diperoleh dari persepsi dan harapan responden yang disampaikan secara tertulis melalui instrumen kuesioner. Hal ini sangat mempengaruhi validitas hasil penelitian. Validitas yang baik dalam penelitian ini sangat tergantung kepada kejujuran responden yang menjawab pernyataan yang diajukan melalui kuisisioner. Selain itu jawaban yang diberikan responden mungkin hanya tepat menurut persepsi responden saja. Namun demikian hal ini telah diantisipasi

dengan cara melakukan uji coba (*pilot test*) sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

### C. Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak pengelola pajak, khususnya kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, baik itu dalam hal wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).
2. Karena penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini.
3. Kepada pemeriksa pajak hendaknya dapat meningkatkan lagi pelayanannya terhadap Wajib Pajak Badan, hal ini terlihat dari harapan yang besar dari para Wajib Pajak Badan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemeriksa pajak. Hal ini juga terlihat dari besarnya kesenjangan antara harapan dan persepsi menurut wajib pajak.
4. Berdasarkan persepsi responden yang diperoleh pada total capaian responden yang terendah. Pertama pada *tangible* yaitu disarankan kepada pihak fiskus agar kelengkapan pada saat menjalankan tugas sebagai pemeriksa pajak dipenuhi misalnya membawa tanda pengenal saat

melakukan pemeriksaan. Pada dimensi *reliability*, diharapkan agar pemeriksa pajak dapat diandalkan/dipercaya oleh Wajib Pajak Badan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa pajak. Pada dimensi *responsiveness*, disarankan kepada pemeriksa pajak agar dapat memberitahukan kapan pastinya pemeriksaan akan dilakukan . Pada *assurance*, disarankan agar pemeriksa pajak mempunyai pengetahuan yang banyak sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak dan untuk dimensi *emphaty*, pemeriksa pajak agar dapat bersungguh-sungguh dalam menjalankan dan memahami tugasnya dalam melayani Wajib Pajak, hal ini menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan.