

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
INTERVENING
(Studi pada KPP Pratama Ilir Timur)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Widia Oilivia

1721210058

**STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PALEMBANG
2021**

STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2020/2021

PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI INTERVENING (Studi pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang)

Widia Olivia

1721210058

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris dan menganalisis pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur dan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, Sehingga di dapat jumlah sampel 100 responden melalui kuisioner.

Hasil dari penelitian ini bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Kata kunci: Integritas Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia memiliki sejarah perpajakan yang dapat dibagi ke dalam beberapa kurun waktu, masa dimana penjajahan Belanda, pada tahun 1979 merdeka, hingga 1979 sampai tahun 1983, dan 1983 sampai saat ini. Dalam perpajakan sejarah di Indonesia terdapat peranan akuntansi atau pembukuan.

Setelah Indonesia merdeka, Indonesia diperkenalkan yaitu Sistem Pemungutan Pajak ialah sistem Menghitung Pajak Sendiri (MPS) dan Menghitung Pajak Orang Lain (MPO) dalam UU/Undang-Undang Nomor 867 jo. PP 11 tahun 1967. Sistem pemungutan pajak ada cara yang baru ini yaitu termasuk sistem *self assessment*, self assesment ialah salah satu pemenuhan kewajiban perpajakan dan menuntut wajib pajak untuk melaporkan pajak yang terutang, membayar dan menghitung. Melalui Inpres 6, tahun 1979 yang telah dikenal dengan Paket 27 Maret 1979, dan KMK-108/KMK/1979, Wajib Pajak diberikan kemudahan dalam penetapan pajak tersebut apabila yang bersangkutan menggunakan laporan pemeriksaan akuntan publik. (Agoes & Trisnawati, 2019).

Akuntansi pajak merupakan salah satu bagian dalam akuntansi yang timbul dari suatu unsur spesialisasi di bidang keahlian tertentu, misal dalam keahlian perpajakan. Adanya suatu prinsip dasar yang telah diatur dalam Undang-Undang perpajakan dan terbentuknya terpengaruh oleh fungsi perpajakan dengan mengimplementasikan untuk sebagai kebijakan pemerintah karena itu dapat terciptanya akuntansi pajak, tujuan dari akuntansi pajak adalah menetapkan besarnya pajak yang terutang berdasarkan laporan keuangan yang telah disusun oleh perusahaan.

Pemeriksaan Pajak ialah menghimpun dan mengolah data, bukti, catatan yang dilaksanakan secara objektif berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji suatu kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan atau dengan bertujuan melaksanakan ketentuan pertauran perundang-undangan tentang pajak. Jadi, pemeriksaan pajak merupakan bagian akhir dari pengendalian proses perpajakan untuk memastikan Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan jelas, lengkap, dan benar.

Kualitas pelayanan pajak 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 kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak yang baik itu melaporkan pajak yang benar, jelas, lengkap, sesuai dengan catatan dan membayar pajak, ialah faktor yang sangat penting dalam merealisasikan terhadap target penerimaan pajak. Maka semakin meningkat penerimaan pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, demikian pula sebaliknya.

Oleh karenanya tersebut menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Ditjen Pajak, selain memacu wawasan, tanggung jawab, dan kinerja pegawai agar memiliki kemampuan sebagai penyelenggaraan Negara di bidang perpajakan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Timur Palembang, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar selama tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang (WPOP) Terdaftar dari tahun 2016– 2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP yang melaporkan SPT	Jumlah WPOP tidak melaporkan SPT
2016	79.529	48.841	30.688
2017	77.936	52.240	23.696
2018	59.771	53.501	6.270
2019	64.977	55.207	9.790
2020	72.777	55.847	16.930

Sumber : KPP Pratama Ilir Timur Palembang, 2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa dalam menyampaikan SPT tahunan masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT tahunan, Hal ini menarik perhatian dalam penelitian terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Hal ini menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong tinggi yang akan berdampak pada jumlah penerimaan pajak.

Penelitian mengenai pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak sebelumnya dilakukan, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Salip (2006). Ia melakukan penelitian tentang pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Surakarta. Penelitian ingin mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak. Dalam pemeriksaan yang merupakan upaya untuk penegakan hukum (Low enforcement) yaitu apakah penerimaan pajak yang diteliti dari masing-masing sumber mengalami peningkatan. Dari hasil penelitian dapat diketahui dengan hasil pemeriksaan pajak secara nominal untuk penerimaan pajak yang meningkat, dengan penerimaan secara nominal tersebut yang signifikan pada rata-rata rasio laba sebelum pajak terhadap penjualan (EBT), dan rata-rata penerimaan pajak dengan berdasarkan rasio Pajak Penghasilan Badan, dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2009). Dalam penelitian ini menguji apakah terdapat pengaruh dari jumlah pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan. Hasil dari penguji hipotesis menunjukkan

bahwa terdapat pengaruh positif dari jumlah pemeriksaan pajak terhadap penerimaan PPh dan tidak terdapat pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Handayani (2009). Penelitian ini bertujuan untuk menguji konsistensi hasil penelitian sebelumnya dan diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian tersebut. Ada hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya adalah penulis menambahkan variabel independen, yaitu variabel kualitas pelayanan pajak.

Saat dalam suatu kejadian pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini mengakibatkan kehidupan baru di Indonesia. Dimana semua aktivitas masyarakat dilakukan secara online atau daring guna dalam menjaga jarak untuk berkumpul. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan telah menerapkan antrian online bagi Wajib Pajak yang ingin mendapatkan pelayanan secara langsung atau tatap muka di semua Kantor Pelayanan Pajak. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, nomor antrian bisa didapatkan dengan mengakses laman di (<https://kunjung.pajak.go.id>). Wajib pajak cukup mengisi beberapa data antara lain identitas, kantor tujuan, serta tanggal dan waktu kunjungan. Saat, mengisi laman DJP tersebut, wajib pajak dapat menentukan jadwal kedatangan dan layanan yang dikehendaki, yang terdiri dari layanan loket tempat pelayanan terpadu, layanan konsultasi aplikasi, layanan konsultasi perpajakan, dan layanan lainnya.

Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak sebagai intervening di KPP wilayah IIR Timur. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberi judul : **“Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Intervening”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
3. Apakah kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
4. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

7. Apakah pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kesadaran wajib pajak?
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak?
3. Untuk menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak?
4. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
7. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai intervening?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktis

Bagi perusahaan sebagai informasi yang mungkin berguna untuk menilai usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan pemeriksaan dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Bagi masyarakat dapat memberikan informasi tentang pemeriksaan secara umum, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak.

2. Bagi Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wacana tentang pengaruh jumlah pemeriksaan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai *intervening*.

3. Bagi Penulis

1. Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada kampus STIE Multi Data Palembang.
2. Sebagai bahan informasi ilmiah dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan diangkatnya permasalahan ini atau yang biasa

disebut fenomena gap, perumusan masalah yang berisi masalah-masalah yang nantinya akan terjawab melalui penelitian, tujuan penelitian yaitu untuk mencari jawaban dari perumusan masalah penelitian, dan manfaat penelitian yang menjelaskan manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua selanjutnya akan menguraikan tentang teori-teori yang mendasari penelitian dimana teori tersebut didapatkan dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan lengkap dengan penelitian sekarang, teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, dan kerangka pemikiran yang memberikan gambaran bagaimana alur hubungan variabel yang akan diteliti serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

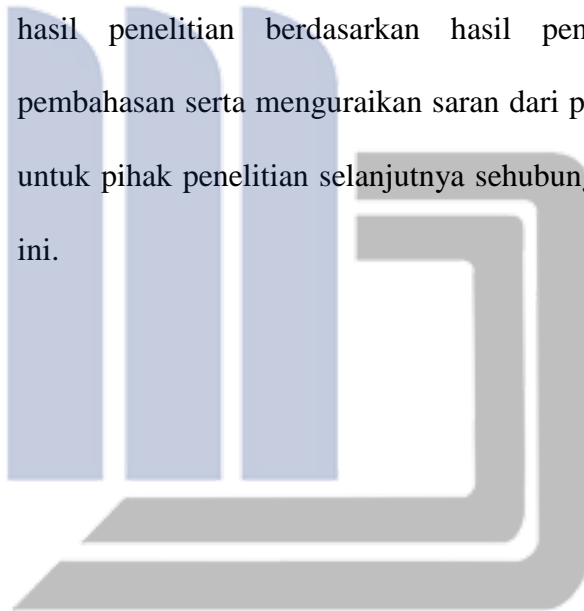
Dalam bab ini menguraikan mengenai prosedur atau cara menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, identifikasi variabel, teknik sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti memamparkan tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian. Dalam bab ini juga dikemukakan pengolahan data yang di peroleh dan berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti memamparkan kesimpulan dari laporan hasil penelitian berdasarkan hasil pengujian, analisi dan pembahasan serta menguraikan saran dari peneliti yang diberikan untuk pihak penelitian selanjutnya sehubungan dengan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno & Trisnawati, Estralita *Akuntansi perpajakan Edisi 3*, Salemba Empat, Jakarta 2019
- Amanah Lailatul & Utami Selvia, Pengaruh Sosialisasi, Penegtahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 7, Nomor 4, April 2018.*
- Boediono. *“Perpajakan” Selemba Empat*. Jakarta.2003
- Brotodiharjo, 1993 *“Sejarah Perpajakan”* Edisi 14 Salemba Empat. 2009.
- Fadilah, Lili. *“ Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bekasi Utara”*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta,2008.
- Fitria. *“Ketentuan Format Perpajakan dalam Pemeriksaan Pajak”* Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 1, Nomor 9. 2020.
- Fitria. 2010. *Analisis Model Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang – Jakarta*. Vol 13 No. 1 Januari 2010.
- Ghozali, Imam, (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Penghasilan*: penerbit CV.Andi offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. *“ Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS “* ,Semarang, Badan Penerbit UNDIP,2013.
- Gunadi, Djoned, M, *“Ketentuan Formal Perpajakan dalam Pemeriksaan Pajak”*Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 1, Nomor 9, April 2002.
- Herriyanto, Marisa dan Agus Hariyanto Toly. 2013. *“ Pengaruh Kesadaran WajibPajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadapPenerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan”* ,*Jurnal Universitas Kristen Petra*Vol. 1 No. 1 Hal. 450 – 462.
- Halim, Abdul Rangga Bawono, Icut Dara, Amin. 2016 *Akuntansi Perpajakan*.
- Kusuma. *“ Akuntansi Pajak”* Penerbit Salemba Empat. 2016.

- Kusumawati, Bunga Fitriana. “ *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak norma moral dan kebijakan sunset policy terhadap peningkatan penerimaan pajak*” fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta – 2016.
- Lewis. Dalam Elitan “ *Kualitas Pelayanan Pajak*” Salemba Empat. 2007
- Margaretha. 2020. *Pengaruh Kompetensi Fiskus, Penyuluhan Pajak, Dan Media Sosial terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi pada KPP Pratama Ilir Timur).*
- Noch, Muhammad Yamin dan Tatiana, Novila Sein 2016. *Pengaruh Jumlah Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Sikap Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Pada KPP Pratama Jayapura).* Universitas Yapis Papua.
- Nurmantu, Safri. “ Kepatuhan Perpajakan”, artikel diakses pada tanggal 30 April 2009.
- Nurmantu, Safri. 2010. “ Pengantar Perpajakan” . Edisi Dua. Granit : Jakarta.
- Purwono. “*Dasar-dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*”. Penerbit Erlangga. 2010.
- Rohman, dkk.. 2011. Dalam Adiningtyas “ Kajian terhadap Kapabilitas Pembukuan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam mendukung perilaku kepatuhan wajib pajak”. *Jurnal Akuntans*, vol .15 No.03, pp.327-343.
- Resmi, Siti. “ *Perpajakan : Teori dan Kasus*” , Buku 1, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Saryadi & Sari Karunia Intan, *Penaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur).* 2017.
- Sugiyono. “ *Statistik Untuk Penelitian*”, Alfabeta, Bandung, 2005
- Sugiyono. “ *Metode Penelitian*”, Alfabeta, Bandung 2017
- Suryadi. 2006. “ *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Hubungannya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Survei di Wilayah Jawa Timur*” . *Jurnal Keuangan Publik, Vol 4 No. 1* Hal. 105- 121.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. “ *Hukum Pajak Elementer*” Graha Ilmu : Yogyakarta.

Safitri, Arya Herwin. 2010. “ *Pengaruh Jumlah Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel Intervening*” . Universitas Islam Negeri(UIN) Syarif Hidayatullah.

Sofa. “ Kepatuhan Wajib Pajak” Salemba Empat, Jakarta. 2008

Winerungan. 2013. Kepatuhan Wajib Pajak. Salemba Empat. Jakarta.

Wulandari, Tuti 2015. *Pengaruh sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.* Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia.

Zahidah. “ *Akuntansi pemeriksaan pajak*” Mitra Wacana Media, Jakarta 2010

