

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP
PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Olivia Wynona Susanto
2015130070**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**THE IMPACT OF QUALITY OF TAXATION SERVICES
AND TAX SANCTIONS ON CORPORATE TAX
COMPLIANCE LISTED IN KPP PRATAMA BANDUNG
BOJONAGARA**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics*

**By
Olivia Wynona Susanto
2015130070**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING DEPARTMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG
TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA**

Oleh:

Olivia Wynona Susanto

2015130070

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing,

Ko-pembimbing,

Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak.

Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Olivia Wynona Susanto
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 4 Agustus 1997
NPM : 2015130070
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Pembimbing : Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak.
Ko-pembimbing : Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2019

Pembuat pernyataan :



(Olivia Wynona Susanto)

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara dan memiliki peran penting untuk membiayai program pemerintah dan pembangunan. Pemerintah melakukan berbagai upaya guna meningkatkan penerimaan pajak. Salah satunya dengan melakukan reformasi sistem pemungutan pajak. *Self assessment system* yang diterapkan dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun berdasarkan data statistik tahun 2017 menunjukkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak badan sebesar 72,8%, sedangkan target rasio yang telah ditentukan sebesar 75%, terdiri dari persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh WP Badan dan OP Non Karyawan sebesar 50% dan persentase pertumbuhan WP Badan dan OP Non Karyawan yang melakukan pembayaran sebesar 25%. Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak.

Kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan *self assessment system* tersebut. Dalam penelitian ini, faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, sedangkan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *causal study*, sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Peneliti melakukan pengumpulan data primer dan sekunder yang meliputi penelitian lapangan berupa kuesioner serta penelitian kepustakaan. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonegara dan sampel yang digunakan sebanyak 99 wajib pajak.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , serta nilai signifikansi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif dan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , serta nilai signifikansi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diajukan diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP, wajib pajak, dan penelitian selanjutnya. KPP harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak badan dan KPP perlu melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala berkaitan dengan sanksi perpajakan dan peraturan perpajakan. Untuk wajib pajak, hendaknya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel bebas serta jumlah sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan

ABSTRACT

Tax is the country's main source of revenue and has an important role to finance government programs and development. The government made various efforts to increase tax revenues. One of them is by reforming the tax collection system. The self assessment system applied in the tax collection system in Indonesia requires active participation from the community in fulfilling their tax obligations. However, based on 2017 statistical data shows that the ratio of corporate taxpayer compliance is 72.8%, while the predetermined target ratio is 75%, consists of percentage of compliance level submission of Annual Tax Returns for Corporate taxpayer and OP Non-Employee Taxpayers by 50% and percentage of growth of Corporate taxpayer and OP Non-Employee who make payments of 25%. Efforts made by the Directorate General of Taxes to improve taxpayer compliance are to provide quality services and also require sanctions that become a means of control for taxpayers.

High compliance from taxpayers is the most important factor in implementing the self assessment system. In this study, the factors that influence taxpayer compliance include tax service quality and tax sanctions. Tax services can be in the form of facilities or all kinds of activities that support taxpayers to be able to more easily carry out their obligations to pay taxes, while tax sanctions are a deterrent so that taxpayers do not violate taxation norms.

The research method used in this study is a causal study method, while the approach used is a quantitative approach. The researcher collected primary and secondary data which included field research in the form of a questionnaire and library research. The population in the study is a corporate taxpayer listed in KPP Pratama Bandung Bojonagara and a sample of 99 taxpayers.

The results of the study concluded that the quality of tax services and tax sanctions partially had a significant positive effect on tax compliance. This is evidenced by the regression coefficient value that is positive and tcount is greater than ttable, and the significance value of the quality of tax services for taxpayer compliance is smaller than the 5% significance level. Tax service quality and tax sanctions simultaneously have a significant positive effect on tax compliance. This is evidenced by the regression coefficient value that is positive and Fcount is greater than Ftable, and the significance value of tax service quality on taxpayer compliance is smaller than the 5% significance level. Based on the results of the study, the suggestions proposed are expected to be useful for KPP, taxpayers, and further research. KPP must be able to maintain and improve the quality of services provided to corporate taxpayers and KPP needs to conduct regular socialization and counseling regarding tax sanctions and tax regulations. For taxpayers, they should be able to improve discipline in paying taxes and compliance in fulfilling SPT based on tax obligations. In addition, further researchers who are interested in conducting studies in the same field can add independent variables and the number of research samples so that the results of the study can be generalized.

Key words: Taxpayer Compliance, Quality of Tax Services, and Tax Sanctions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia serta rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA” dengan tepat waktu.

Maksud dan tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat bagi peneliti guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, penelitian skripsi ini tidak lepas dari adanya dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papi, Mami, Adik-adik kesayangan, dan seluruh keluarga peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak. selaku dosen wali dan dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga pembuatan skripsi ini selesai.
3. Ibu Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak. selaku dosen ko-pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu peneliti dan memberikan masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
4. Ibu Dadah dari bagian umum KPP Pratama Bandung Bojonagara yang telah memberikan kesempatan dengan ramah bagi peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
5. Bapak Thio dari KPP Pratama Bandung Bojonagara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan membantu peneliti memperoleh data untuk penyusunan skripsi.
6. Bapak Taufik dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang telah membantu peneliti membuat surat pengantar ke KPP Pratama Bandung Bojonagara guna memperoleh data untuk penyusunan skripsi.

7. Bapak Hans dari *Tax Center* yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan memberikan surat rekomendasi sebagai syarat pembuatan surat pengantar ke KPP Pratama Bandung Bojonagara.
8. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
9. Seluruh dosen, staf administrasi, dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama ini kepada peneliti.
10. Michelle Rossiana, selaku teman seperjuangan peneliti yang selalu membantu peneliti dan memberikan semangat di masa-masa sulit hingga skripsi ini selesai dibuat.
11. Loch, yaitu Maria Riama, Amelia Sari Putri, Indri Anggraini, dan Elisabeth Tamara selaku teman kos yang selalu ada untuk peneliti dan tiada hentinya mengingatkan peneliti untuk mengerjakan skripsi.
12. Manjiw, yaitu Sarah Rezti, Aghnia Faza, Zanita Alfalah, Fransisca Andhika, Delinda Lorendzia, dan Bernardus Paramarta selaku teman kuliah dan teman main yang menghibur peneliti dan bersama dengan peneliti selama masa perkuliahan.
13. Gregorius Adrian, Medwin Suryanto, Krisha Nugraha, Edwin Tan, Oswell Suwandi, dan Kenley Jonathan selaku teman sekolah yang telah menghibur di saat-saat sulit mengerjakan skripsi.
14. Nando, selaku saudara yang selalu siap mendengarkan keluh kesah peneliti selama perkuliahan.
15. Christian William, selaku orang spesial yang selalu mendukung peneliti dalam segala hal dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
16. Kakak senior yang senantiasa membantu peneliti selama proses perkuliahan.

Bandung, Januari 2019

Olivia Wynona Susanto

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. LANDASAN TEORI	7
2.1. Pajak	7
2.1.1. Pengertian Pajak	7
2.1.2. Subjek Pajak dan Tidak Termasuk Subjek Pajak	8
2.1.3. Objek Pajak dan Tidak Termasuk Objek Pajak.....	10
2.1.4. Fungsi Pajak	17
2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak	18
2.2. Kualitas Pelayanan Perpajakan	19
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan	19
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan	20
2.3. Sanksi Perpajakan.....	21
2.3.1. Pengertian Sanksi Perpajakan	21
2.3.2. Indikator Sanksi Perpajakan.....	22
2.4. Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.4.1. Pengertian Kepatuhan Perpajakan	29
2.4.2. Pengertian Rasio Kepatuhan	30
2.4.3. Macam Kepatuhan	31
2.4.4. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	31

2.4.5. Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan	32
2.4.6. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.5. Penelitian Terdahulu	34
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	42
3.1. Metode Penelitian	42
3.2. Langkah-langkah Penelitian	42
3.3. Model Penelitian	48
3.4. Hipotesis Penelitian	48
3.5. Operasionalisasi Variabel	50
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.7. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	53
3.8. Uji Instrumen Penelitian	54
3.9. Uji Asumsi Klasik	55
3.10. Analisis Regresi Berganda	57
3.11. Uji Hipotesis	57
3.11.1. Uji Parsial (Uji t)	57
3.11.2. Uji Simultan (Uji F)	58
3.12. Koefisien Korelasi	59
3.13. Koefisien Determinasi	60
3.14. Objek Penelitian	60
3.14.1. Visi dan Misi	61
3.14.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	61
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Hasil Penelitian	65
4.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	67
4.2.1. Kualitas Pelayanan Perpajakan	67
4.2.2. Sanksi Perpajakan	71
4.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.3. Uji Instrumen Penelitian	78
4.3.1. Uji Validitas	78
4.3.2. Uji Reliabilitas	80
4.4. Uji Asumsi Klasik	80
4.4.1. Uji Normalitas	80

4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.4.3. Uji Multikolinearitas.....	82
4.5. Analisis Regresi Berganda.....	83
4.6. Uji Hipotesis	84
4.6.1. Uji Hipotesis I.....	84
4.6.2. Uji Hipotesis II	85
4.6.3. Uji Hipotesis III.....	85
4.7. Koefisien Korelasi	86
4.8. Koefisien Determinasi	86
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian	87
4.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	87
4.9.2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1. Kode dan Kategori Jawaban Kuesioner.....	47
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel.....	51
Tabel 3.3. Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	60
Tabel 4.1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2. Demografi Responden Berdasarkan Jabatan.....	66
Tabel 4.3. Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.4. Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.5. Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	68
Tabel 4.6. Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	69
Tabel 4.7. Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Sanksi Perpajakan.....	71
Tabel 4.8. Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Sanksi Perpajakan.....	73
Tabel 4.9. Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
Tabel 4.10. Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Butir-Butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X ₁).....	78
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X ₂).....	79
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	79
Tabel 4.14. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.15. Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.16. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82
Tabel 4.17. Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.18. <i>Coefficients</i>	83
Tabel 4.19. ANOVA.....	85
Tabel 4.20. <i>Model Summary</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 3.1. Model Penelitian	48
Gambar 3.2. Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara dan memiliki peran penting untuk membiayai program pemerintah dan pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2018, disebutkan bahwa penerimaan negara terdiri dari tiga sektor yaitu Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak, dan Penerimaan Hibah. Adapun dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia terlihat bahwa proporsi penerimaan yang paling besar berasal dari penerimaan perpajakan. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa penerimaan pajak tahun 2017 sebesar 1,472 triliun rupiah dan penerimaan negara bukan pajak sebesar 260,2 triliun rupiah, sehingga total penerimaan sebesar 1,732 triliun rupiah. Untuk tahun 2018, penerimaan pajak adalah 1,618 triliun rupiah dan penerimaan negara bukan pajak adalah 275,4 triliun rupiah, sehingga total penerimaan 1,893 triliun rupiah. Dilihat dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan persentase penerimaan pajak sebesar 1% yaitu dari 84% menjadi 85% (www.kemenkeu.go.id).

Pemerintah melakukan berbagai upaya guna meningkatkan penerimaan pajak mengingat begitu besarnya tanggung jawab pajak sebagai sumber utama dalam pembiayaan negara. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan melakukan reformasi sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*, yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Perubahan sistem ini menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai faktor yang sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Self assessment system menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Supadmi, 2009).

Beberapa fenomena yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain: ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi (Mahardika, 2015). Munculnya oknum seperti Gayus Tambunan, membuat keyakinan wajib pajak terhadap fiskus berkurang, sehingga wajib pajak khawatir untuk membayar pajak karena setoran pajak tidak digunakan untuk pembiayaan program pemerintah dan pembangunan.

Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ/2017 target rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017 sebesar 75%, terdiri dari Persentase tingkat kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh WP Badan dan OP Non Karyawan sebesar 50% dan Persentase pertumbuhan WP Badan dan OP Non Karyawan yang melakukan pembayaran sebesar 25%. Dari data statistik kepatuhan wajib pajak yang bersumber dari Dashboard Kepatuhan, rasio kepatuhan wajib pajak badan KPP Pratama Bojonagara tahun 2017 sebesar 72,8%. Hal ini menunjukkan bahwa rasio kepatuhan belum mencapai target yang telah ditentukan, dimana angka realisasi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah 2.607 dibandingkan dengan angka Wajib Pajak Badan Terdaftar Wajib SPT adalah 3.582.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, peningkatan dalam menggunakan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015).

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak, diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak taat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak. Ariesta & Latifah (2017) menyatakan bahwa wajib pajak akan

memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, ada tiga rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara?
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
2. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak di masa yang akan datang, sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga upaya pajak dalam mengatasi masalah kepatuhan dapat diatasi.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai bagaimana seharusnya wajib pajak badan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

1.5. Kerangka Pemikiran

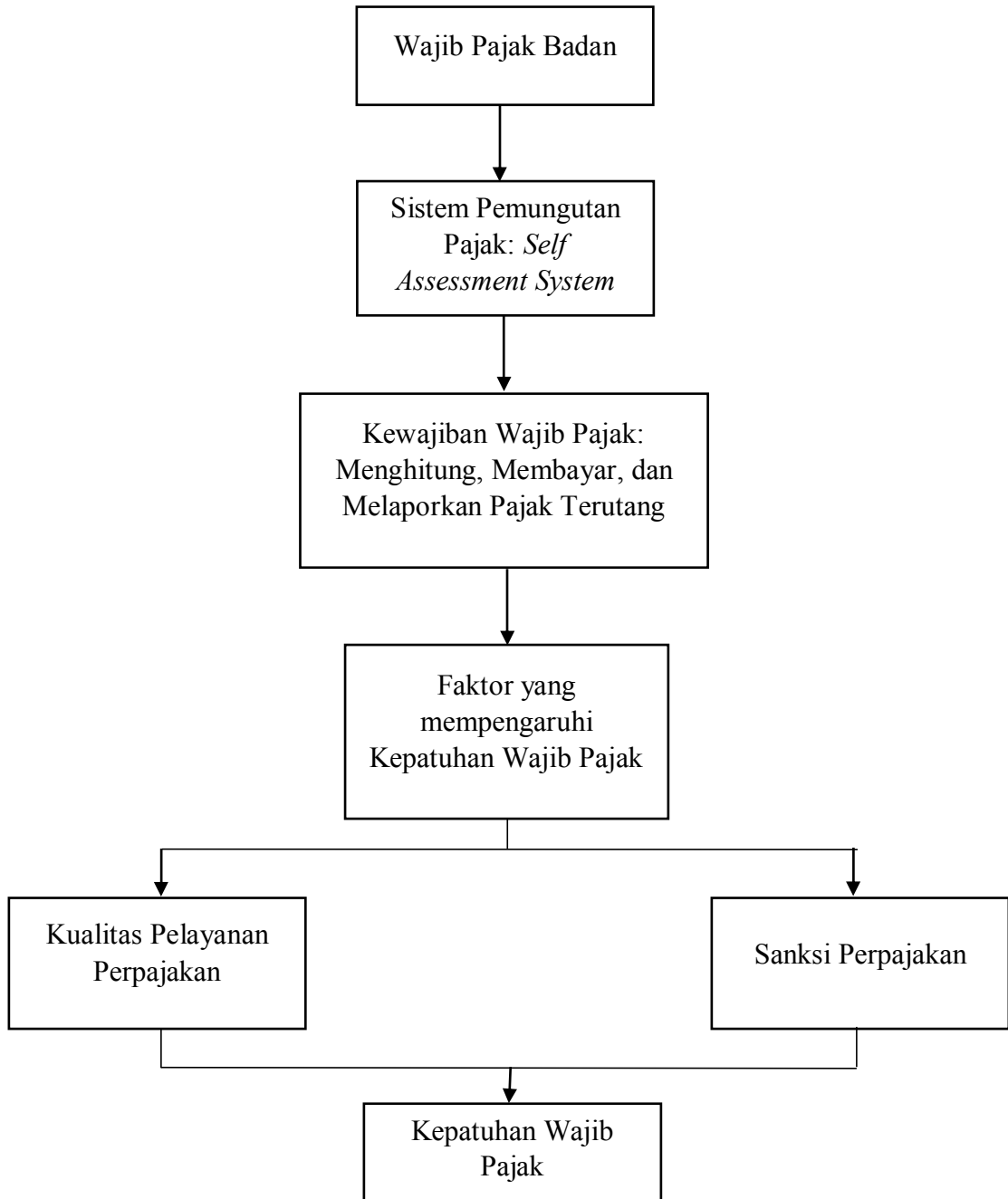
Pendapatan dari sektor pajak merupakan penyumbang terbesar bagi penerimaan negara, sehingga menuntut penerimaan pajak negara untuk ditingkatkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menerapkan *self assessment system* dalam pemungutan pajak serta sosialisasi dan penyuluhan mengenai peraturan perpajakan. Selain itu, disertai juga dengan adanya petugas-petugas pajak yang diberikan wewenang untuk melayani wajib pajak apabila ada pertanyaan mengenai proses menghitung, membayar, maupun melaporkan pajaknya. Dengan menerapkan *self assessment system*, pemerintah tidak lagi dibebani kewajiban administrasi menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak dan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak untuk memberitahukan (sekaligus memerintahkan pembayaran) jumlah tersebut kepada wajib pajak, sehingga waktu, tenaga dan biaya sehubungan dengan hal tersebut dapat dihemat atau dialihkan untuk melakukan aktivitas pemerintahan lainnya. *Self assessment system* juga akan mendorong wajib pajak untuk lebih mendalami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Rohmawati & Rasmini, 2012). Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan adalah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan, sehingga pelayanan yang berkualitas dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam

batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di kota Semarang.

Selain kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Arum, 2012). Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang perpajakan. Pengertian sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2018:62) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Terdapat dua jenis sanksi dalam Undang-Undang, berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Tene, dkk (2007) meneliti pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado.

Gambar 1.1.
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti