



**PERSEPSI PEMERIKSA PAJAK MENGENAI PENGARUH  
KUALITAS, KOMUNIKASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PEMERIKSAAN PPh TERHADAP TINGKAT KEMUDAHAN  
PENAGIHAN TUNGGAKAN PAJAK  
DI KPP JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Lylawati Margareta Sijabat  
NIM 030810301285**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian yang berjudul “Persepsi Pemeriksa Pajak Mengenai Pengaruh Kualitas, Komunikasi Dan Sumber Daya Manusia Pemeriksaan PPh Terhadap Tingkat Kemudahan Penagihan Tunggal Pajak Di KPP Jember” bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggal pajak di KPP Jember. Populasi penelitian ini adalah pemeriksa pajak penghasilan di KPP Jember.

Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggal pajak maka dilakukan penyebaran kuisioner pada pemeriksa pajak. Pertanyaannya terdiri dari pertanyaan tertutup dimana pengukurannya menggunakan skala likert dengan lima tingkatan yaitu : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Melalui penyebaran kuisioner tersebut jawaban responden kemudian diberikan nilai yang telah ditentukan untuk kemudian ditabulasikan. Selanjutnya data mentah tersebut dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji t. Proses analisis yang dilakukan menggunakan SPSS Release 13.0 for Windows.

Hasil dari perhitungan yang dilakukan ternyata ketiga variabel independent yaitu, kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggal pajak.

Kata kunci : kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan; penagihan; tunggal pajak.

## **ABSTRAKSI**

Penelitian yang berjudul “Persepsi Pemeriksa Pajak Mengenai Pengaruh Kualitas, Komunikasi Dan Sumber Daya Manusia Pemeriksaan PPh Terhadap Tingkat Kemudahan Penagihan Tunggakan Pajak Di KPP Jember” bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember. Populasi penelitian ini adalah pemeriksa pajak penghasilan di KPP Jember.

Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak maka dilakukan penyebaran kuisioner pada pemeriksa pajak. Pertanyaannya terdiri dari pertanyaan tertutup dimana pengukurannya menggunakan skala likert dengan lima tingkatan yaitu : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Melalui penyebaran kuisioner tersebut jawaban responden kemudian diberikan nilai yang telah ditentukan untuk kemudian ditabulasikan. Selanjutnya data mentah tersebut dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji t. Proses analisis yang dilakukan menggunakan SPSS Release 13.0 for Windows.

Hasil dari perhitungan yang dilakukan ternyata ketiga variabel independent yaitu, kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak.

Kata kunci : kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan; penagihan; tunggakan pajak.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	2
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	2
1.4.1 Bagi akademis/Mahasiswa .....	2
1.4.2 Bagi Pemerintah .....	3
1.4.3 Bagi Pihak Lain .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	4
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	4
2.1.2 Subyek Pajak Penghasilan (PPh) .....	4
2.1.3 Obyek Pajak Penghasilan (PPh) .....	5
2.1.4 Tarif Pajak Penghasilan (PPh) .....	6

2.1.5 Pengertian Pemeriksaan .....	6
2.1.6 Ruang lingkup pemeriksaan dan cara pemeriksaan .....	7
2.1.7 Norma Pemeriksaan Pajak .....	7
2.1.8 Norma pemeriksaan berkaitan dengan Wajib Pajak .....	9
2.1.9 Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak .....	9
2.1.10 Efektivitas Pemeriksaan .....	11
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Perumusan Hiptesis .....</b>	<b>13</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak .....	13
2.3.2 Pengaruh Komunikasi Pemeriksaan Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak .....	14
2.3.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia Pemeriksaan Terhadap Kemudahan Penagihan Tunggakan Pajak .....	15
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Populasi .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>16</b>
3.4.1 Variabel Independen .....	17
3.4.2 Variabel Dependen .....	18
<b>3.5 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>19</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	19
3.5.2 Uji Realibilitas .....	19
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>19</b>
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	19
3.6.2 Uji asumsi Klasik .....	20
3.6.3 Uji Hipotesis .....	20
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>

<b>4.1 Gambaran Umum Responden .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Pengujian Kualitas Data .....</b>	<b>24</b>
4.2.1 Uji Validitas .....	24
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	25
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>25</b>
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	25
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	26
4.3.3 Pengujian Hipotesis .....	28
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>30</b>
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	30
4.4.2 Pengaruh Komunikasi Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	31
4.4.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	31
<b>BAB 5. KESIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>33</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>33</b>
<b>5.2 Keterbatasan .....</b>	<b>33</b>
<b>5.3 Saran .....</b>	<b>34</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jember. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil uji t menunjukkan persepsi pemeriksa pajak yang menyatakan bahwa kualitas (X1) pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember.
2. Hasil uji t menunjukkan persepsi pemeriksa pajak yang menyatakan bahwa komunikasi (X2) pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember.
3. Hasil uji t menunjukkan persepsi pemeriksa pajak yang menyatakan bahwa sumber daya manusia (X3) pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember.

### **5.2 Keterbatasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan, penelitian ini tidak terlepas dari kelemahan dan keterbatasan, yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan obyek penelitian lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Jember, oleh karena itu hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan. Hasil penelitian ini mungkin berbeda jika penelitian dilakukan pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak yang lain.

2. Penelitian ini mengambil populasi pemeriksa pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Jember, sehingga hasil penelitian ini adalah dari sudut pandang pemeriksa pajak saja
3. Penelitian ini menggunakan kuisisioner dalam pengumpulan data, maka dibutuhkan kejujuran responden dalam menjawab poin-poin pertanyaan kuisisioner ini. Apabila kemungkinan ada responden yang tidak menjawab secara serius dan tidak jujur atau karena faktor-faktor kesibukan dalam pekerjaan sehingga mengakibatkan simpulan atau temuan dalam penelitian ini yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan maka hal tersebut diluar kontrol peneliti.
4. Penelitian ini merupakan penelitian dengan jumlah sampel yang kecil.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, peneliti menyarankan beberapa hal yaitu :

1. Permasalahan penagihan tunggakan pajak tidak hanya terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Jember tetapi juga dapat terjadi di Kantor Pelayanan Pajak yang lain. Hal ini bisa menjadi pertimbangan untuk mengadakan penelitian di tempat yang berbeda dengan sampel yang lebih luas.
2. Dalam penelitian ini diungkapkan bahwa kualitas, komunikasi dan sumber daya manusia pemeriksaan pajak penghasilan tidak mempengaruhi tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak. Oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kemudahan penagihan tunggakan pajak.
3. Untuk mendapatkan hasil pajak yang maksimal sebaiknya KPP Jember lebih sering lagi untuk melakukan penyuluhan ataupun kegiatan lain yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak di lingkungan kerja KPP Jember terhadap pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens & Loebecke.1993.*Auditing*.Jakarta:Salemba Empat
- Arifin, Rosid.2002.*Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak di KPP Gresik*.Universitas Airlangga:Skripsi
- Arikunto.1992.*Prosedur Penelitian:Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta:PT. Rineke Cipta
- Badan Penerbit Universitas Jember.2006.*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah,Edisi Kedua*.Jember:Badan Penerbit Universitas Jember
- Devano,Sony,SE,M.Ak,dkk.2006.*Perpajakan*.Jakarta:Kencana Prenada media Group.
- Indriantoro dan Supomo.1999.*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*.Yogyakarta:BPFE
- Mardiasmo.2003.*Perpajakan*.Yogyakarta:PT.Andi
- Puspita, Dina.2006.*Pengaruh Kepercayaan dan Teknologi Sistem Informasi Baru Terhadap Kerja Individual*.Universitas Jember:Skripsi
- Rahayu, Tri Oktalina.2004.*Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak di KPP Jember*.Universitas Jember:Skripsi
- Santoso, Singgih.2006.*Menguasai Statistik di Era Informasi*.Jakarta:PT.Gramedia
- Tjahjo, Achmad,dkk.2005.*Perpajakan*.Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Umar,Husein.2000.*Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*.Jakarta:PT.Gramedia
- ....Undang-undang No 16 Tahun 2000. *Tentang Ketentuan Umum Perpajakan*
- ....Undang-undang No 17 Tahun 2000. *Tentang Pajak Penghasilan*
- Wayne Pace, Don F.1998.*Komunikasi Organisasi*.Bandung:PT.Remaja Resdakarya
- Wihardit,Kuswaya.2001.*Metode Penelitian*.Jakarta:Pusat Penerbitan UT