



**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
PAJAK PENGHASILAN**

**(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

SKRIPSI

**Faizal Rizki Roviantp
090810301026**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
PAJAK PENGHASILAN**

**(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

Faizal Rizki Rovianto

090810301026

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Fatimatussuhra dan Ayah Muhammad Sidik
2. Kedua adikku tersayang, Amelia Rizkiyanti Rukmana dan Shafiril Ramdani
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi
4. Almamater Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember

MOTTO

Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu menjulang setinggi gunung.

(QS: Al Isr ' Ayat 37)¹

Barang siapa menghendaki kehidupan duniawi, maka wajib baginya memiliki ilmu. Dan barang siapa menghendaki kehidupan ukhrawi, maka wajib baginya memiliki ilmu. Dan barang siapa menghendaki keduanya, maka wajib baginya memiliki ilmu.

(Umar Bin Abdul Aziz)²

¹Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al Quran dan Terjemahannya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media.

²Syaifudin, Ali. 2007. "Pilihan Bahasa dalam Interaksi Sosial Antara Penjual dengan Pembeli di Warung Makan (Studi Kasus di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)". Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jember: Universitas Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizal Rizki Rovianto

NIM : 090810301026

jurusan : Akuntansi

program studi : S1-Akuntansi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugs Pajak Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, Dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Desember 2014

Yang menyatakan,

Faizal Rizki Rovianto

NIM 090810301026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN,
PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PETUGAS
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
PAJAK PENGHASILAN

Nama Mahasiswa : Faizal Rizki Rovianto

N I M : 090810301038

Jurusan : S-1 AKUNTANSI / Reguler

Tanggal Persetujuan : 22 Maret 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Djoko Supatmoko, MM, Ak.

NIP. 19550227 198403 1 001

Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak.

NIP. 19670102 199203 2 002

KetuaJurusanAkuntansi

Dr. Alwan S.Kustono, SE, M.Si, Ak.

NIP. 19720416 200112 1 001

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
PAJAK PENGHASILAN**

**(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

oleh

Faizal Rizki Rovianto

090810301026

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Ririn Irmadariyani, S.E., M.Si., Ak.

Dosen Pembimbing II : Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak.

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK
PENGHASILAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama mahasiswa : **Faizal Rizki Rovianto**
NIM : **090810301026**
Jurusan : **Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

17 November 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : **Wahyu Agus Winarno, S.E., M.Sc., Ak.** :.....
NIP. 19830810 200604 001

Sekretaris : **Septarina Prita DS, S.E., Ak.** :.....
NIP. 19820912 200604 002

Anggota : **Drs, Imam Mas'ud, MM, Ak.** :.....
NIP. 19591110 198902 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

Faizal Rizki Rovianto

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, Persamaan Regresi Berganda untuk menggambarkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, Uji F untuk menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, Koefisien Determinasi Berganda (R^2) untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, dan Uji t untuk menunjukkan seberapa jauh variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara individu. Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan dan akan dikemukakan saran-saran dan perbaikan jika diperlukan. Sedangkan untuk mengecek keabsahan data yang sudah dikumpulkan, maka digunakan Uji Validitas untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, dan Uji Reliabilitas untuk mengukur konsistensi suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu, Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KP2KP Lumajang, Pelayanan dan Pemeriksaan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan dan Pemeriksaan yang dilakukan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KP2KP Lumajang dikarenakan, sistem *e-filling* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajaknya melalui sistem *on line* di mana wajib pajak tidak perlu bertemu langsung dengan

petugas pelayanan dan pemeriksaan pajak, sehingga peran petugas pelayanan dan pemeriksaan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, Kepatuhan Wajib Pajak.

Faizal Rizki Rovianto

Department of Accounting , Faculty of Economics , University of Jember

Abstract

This study aims to determine how the effect of counseling , services , and tax compliance officer checks an individual taxpayer in the income tax obligations . This study took place in the District Lumajang Lumajang . The data used are primary data and secondary data . The method of analysis used in this study consisted of , Multiple Regression Equation to describe the effect of the independent variables on the dependent variable , F test to show whether all the independent variables have a significant influence on the dependent variable , Coefficient of Multiple Determination (R²) to find out how much influence independent variable on the dependent variable simultaneously , and the t test for independent variables indicate how far can affect the dependent variable individually . From the results of the analysis will be concluded and will put forward suggestions and repair if necessary . Meanwhile, to check the validity of the data that has been collected , it is used to measure the accuracy of test validity and accuracy of a measuring instrument in doing the measuring function , and Reliability Test to measure the consistency of a questionnaire which is an indicator of the variable . The results obtained from this study are , Counseling conducted by the tax man effect on taxpayer compliance in the area KP2KP Lumajang , Service and Inspection tax officer has no effect on taxpayer compliance . And Inspection Service conducted the tax officer has no effect on taxpayer compliance in the area KP2KP Lumajang due , e - filing system which is implemented by the Directorate General of Taxation allows taxpayers to pay their taxes through the online system in which the taxpayer does not need to meet directly with service personnel and examination of the tax , so the role of service personnel and tax audit does not affect tax compliance .

Keywords : *Counseling, Services , Examination , Taxpayer Compliance.*

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobbilalamin atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN (Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Alwan Sri Kustono, S.E, M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dra. Ririn Irmadariyani, S.E., M.Si., Ak., selaku dosen pembimbing I dan Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Kartika, SE, M.Sc, Ak., selaku Dosen Wali serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
6. Orang tuaku tercinta Ibu Fatimatussuhra dan Ayah Muhammad Sidik yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungan baik moral maupun

material dengan penuh ketulusan, kesabaran, keiklasan, dan pengorbanan yang tiada batas;

7. Adik-adikku tersayang, Amelia Rizkiyanti Rukmana dan Shafiril Ramdani yang selalu memberikan *support* dan semangat;
8. Teman-teman terbaik, Martiyan, Derro, Firman, Rey, Aan, Rani, Ayu, Oni, Anin, Mutiara, Nike dan semua teman-teman Akuntansi '09 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, teman-teman Tanto Kos, Noe, Mas Safik, dan Mas Faris, terima kasih banyak atas semangat dan bantuan kalian dalam segala hal, kenangan dan kebersamaan yang begitu berkesan. Sukses selalu untuk kita semua;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 10 Desember 2014

Faizal Rizki Rovianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
PRAKATA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perpajakan	7
2.1.1 Pengertian Pajak	7
2.1.2 Fungsi Pajak	8
2.1.3 Syarat-Syarat Pemungutan Pajak	8
2.1.4 Pengelompokan Pajak	9
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak	10

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.7 Intensifikasi Pajak	11
2.2 Pemeriksaan Pajak	13
2.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak	13
2.2.2 Unsur-Unsur Pemeriksaan Pajak	13
2.2.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak	14
2.3 Penyuluhan Pajak	15
2.4 Pelayanan Fiskus	17
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.5.1 Manfaat kepatuhan Wajib Pajak	19
2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak	
Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak	20
2.6.1 Penyuluhan	20
2.6.2 Pelayanan	21
2.6.3 Pemeriksaan	22
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.8 Pengembangan Hipotesis	24
2.8.1 Pengaruh Penyuluhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan ...	24
2.8.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan ...	25
2.8.2 Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan ...	26
 BAB 3. METODE PENELITIAN	 28
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Metode Pengambilan Data	29
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	30
3.4.1 Variabel Independen	30

3.4.2 Variabel Dependen	31
3.5 Uji Kualitas Data	32
3.5.1 Uji Validitas	32
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.1 Uji Normalitas	33
3.6.2 Uji Multikolinearitas	34
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.7 Metode Analisis Data	35
3.7.1 Uji Hipotesis	35
3.7.1.1 Persamaan Regresi Berganda	35
3.7.1.2 Uji F	35
3.7.1.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	36
3.7.1.4 Parsial dengan t-Test (Uji t)	36
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	 38
4.1 Gambaran Umum Organisasi	38
4.1.1 Tugas-Tugas Yang Dijalankan KP2KP Lumajang	40
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.3 Statistik Deskriptif	42
4.3.1 Statistik Deskriptif Responden	42
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	43
4.4 Uji Kualitas Data	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reliabilitas	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	47
4.5.1 Uji Normalitas	47
4.5.2 Uji Multikolinearitas	49
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.6 Uji Hipotesis	52

4.6.1 Persamaan Regresi Berganda	52
4.6.2 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	53
4.6.3 Uji F	54
4.6.4 Uji t	54
4.7 Pembahasan Hipotesis	55
4.7.1 Penyuluhan Pajak dan Kepatuhan Pajak	56
4.7.2 Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Pajak	56
4.7.3 Pemriksaan Pajak dan Kepatuhan Pajak	57
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Realisasi Penerimaan Negara	1
1.2 Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi	4
2.1 Penelitian Terdahulu	22
4.1 Fasilitas KP2KP Lumajang	39
4.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	42
4.3 Rekapitulasi Statistik Deskriptif Responden	42
4.4 Descriptive Statistics	44
4.5 Hasil Uji Validitas	46
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.7 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	49
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	49
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	51
4.10 Hasil Uji Regresi Berganda	52
4.11 Hasil Uji Determinasi Berganda	54
4.12 Hasil Uji F	54
4.13 Hasil Uji Regresi Berganda	55
4.14 Hasil Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
4.1 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Normal Probability Plot</i>	48
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran B. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Lampiran C. Rekapitulasi Jawaban X1, X2, X3, dan Y
- Lampiran D. Statistik Deskriptif
- Lampiran E. Uji Reliabilitas
- Lampiran F. Uji Validitas
- Lampiran G. Uji Normalitas
- Lampiran H. Uji Multikolinearitas
- Lampiran I. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran J. Uji Hipotesis

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan di Indonesia sangatlah penting untuk mensejahterakan masyarakat. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dan pemerintah. Di samping itu ada hal yang sangat berpengaruh yaitu dana atau biaya untuk pembangunan itu sendiri. Salah satu sumber dana yang paling besar adalah dari sektor pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber yang cukup penting bagi penerimaan negara guna membiayai pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak adalah penerimaan terbesar negara. Penerimaan pajak setiap tahun mengalami peningkatan secara signifikan, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2007-2012

Sumber Penerimaan	2007 ¹⁾	2008 ¹⁾	2009 ¹⁾	2010 ¹⁾	2011 ¹⁾	2012 ²⁾
Penerimaan Perpajakan	490 988	658 701	619 922	723 307	873 874	1 016 237
Pajak Dalam Negeri	470 052	622 359	601 252	694 392	819 752	968 293
Pajak Penghasilan	238 431	327 498	317 615	357 045	431 122	513 650
Pajak Pertambahan Nilai	154 527	209 647	193 067	230 605	277 800	336 057
Pajak Bumi dan Bangunan	23 724	25 354	24 270	28 581	29 893	29 687
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	5 953	5 573	6 465	8 026	-1	-
Cukai	44 679	51 252	56 719	66 166	77 010	83 267
Pajak Lainnya	2 738	3 035	3 116	3 969	3 928	5 632
Pajak Perdagangan Internasional	20 936	36 342	18 670	28 915	54 122	47 944
Bea Masuk	16 699	22 764	18 105	20 017	25 266	24 738
Pajak Ekspor	4 237	13 578	565	8 898	28 856	23 206
Penerimaan Bukan Pajak	215 120	320 604	227 174	268 942	331 472	341 143
Penerimaan Sumber Daya Alam	132 893	224 463	138 959	168 825	213 823	217 159
Bagian laba BUMN	23 223	29 088	26 050	30 097	28 184	30 777
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	56 873	63 319	53 796	59 429	69 361	72 799
Pendapatan Badan Layanan Umum	2 131	3 734	8 369	10 591	20 104	20 408
Jumlah / Total	706 108	979 305	847 096	992 249	1 205 346	1 357 380

Sumber : <http://www.bps.go.id>

Dari data Realisasi Penerimaan Negara di atas dapat diketahui bahwa pajak menyumbang 50% lebih dari penerimaan Negara dan Pajak Penghasilan menempati posisi pertama Penerimaan Pajak Dalam Negeri. Dengan demikian Pajak Penghasilan merupakan salah satu Penerimaan Negara yang paling penting, selain penerimaan-penerimaan lain yang ada.

Meskipun penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun selalu ada saja faktor yang menghambat penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak belum bisa tergali secara maksimal. Kendala tersebut adalah kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Fuad Rahmany, yang dikutip dari media massa, "...Kementerian Keuangan mencatat penerimaan dari pajak pada tahun 2012 mencapai 95% dari target, atau sekitar Rp 800 triliun dari target APBN-P 2012 sebesar Rp 1.016,2 triliun, lebih rendah dari realisasi penerimaan pajak pada tahun 2011 yang mencapai 97% dari target APBN 2011" (<http://bisnis.news.viva.co.id>).

Target penerimaan pajak yang besar seharusnya tidak sulit dicapai jika kepatuhan masyarakat sebagai objek pajak sudah tinggi. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan tersebut meliputi kepatuhan materil dan formil.

Kepatuhan pajak sangat berperan khususnya dalam perpajakan Indonesia yang menganut *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem di mana Wajib Pajak diberi kepercayaan oleh Undang-Undang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. *Self assessment system* yang diterapkan saat ini secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem ini memiliki kelemahan yang memungkinkan Wajib Pajak melakukan kecurangan-kecurangan atau kemungkinan terjadinya kelalaian yang menyebabkan kerugian pada Negara.

Upaya pemberdayaan masyarakat melalui *self assessment system* perlu diikuti tindakan pengawasan guna mewujudkan tercapainya sasaran kebijakan perpajakan. Pengawasan itu sendiri pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk

menghindari adanya penyelewangan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai yaitu, penerimaan pajak yang maksimal. Fungsi pengawasan dalam lingkup perpajakan merupakan salah satu tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak yang pada dasarnya meliputi kegiatan penelitian dan pemeriksaan di bidang perpajakan. Apabila dilihat dari pelaksanaannya, kegiatan-kegiatan tersebut merupakan proses yang berkaitan satu sama lain, terutama dalam hubungannya dengan usaha penegakan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak akan kewajiban perpajakannya.

Seperti yang ditulis Nainggolan (2010) dalam jurnalnya, selain upaya pelayanan dan pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, penyuluhan kepada Wajib Pajak tentang tata cara pembayaran pajak juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Namun penyuluhan pajak belum dirancang sebagai kegiatan yang membutuhkan tindak lanjut. Yang terjadi di lapangan adalah Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak gagal memperoleh informasi lebih detail dari aparat penyuluhan. Ketika mereka sudah mulai tertarik untuk memulai pembayaran pajak, usaha mereka untuk mencari informasi lebih rinci menemui kesulitan. Tingkat pengetahuan teknis praktis aparat penyuluhan di lapangan masih belum menunjang tindak lanjut upaya penyuluhan. Pertanyaan-pertanyaan yang datang adalah tentang perlakuan pajak praktis dari berbagai jenis industri. Demikian juga jika WP perseorangan yang mencari informasi. Variasi dari pertanyaan tentu sangat luas, ditambah lagi dengan jenis pajak yang ditanyakan. Dapat dipastikan bahwa segala jenis pajak akan ditanyakan oleh mereka.

Pada banyak kasus, dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan informasi lebih rinci, aparat penyuluhan justru mereferensikan untuk bertanya kepada seksi atau bagian yang terkait langsung. Dengan demikian ketika pertanyaan tentang pajak penghasilan, maka WP akan dianjurkan bertanya ke seksi pajak yang dimaksud. Padahal idealnya aparat penyuluhan adalah aparat yang paling tahu tentang aturan perpajakan. Ia harus memahami seluruh jenis industri dan aturan spesifik yang terkait. Demikian juga ia harus paham terhadap seluruh jenis pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kabupaten Lumajang dapat dilihat dari jumlah SPT tahunan yang lapor. Berikut ini merupakan Tabel Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat memperlihatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tabel 1.2
Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi

Tahun	WPOP Terdaftar	SPT Tahunan Lapor	SPT Tahunan Tidak Lapor	Persentase Tidak Lapor
2007	5720	1934	3786	66,19%
2008	9872	2345	6627	67,13%
2009	11012	4879	6133	55,70%
2010	14460	5740	8720	60,30%
2011	16026	7325	8701	54,29%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi, KP2KP Kabupaten Lumajang

Dapat dilihat dari pengolahan data di atas bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tidak sepenuhnya dapat direkam, karena masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melaporkan SPT Tahunannya. Faktor yang mempengaruhinya karena kepatuhan Wajib Pajak yang masih kurang dalam melaporkan dan membayar sendiri pajaknya.

Dari data Laporan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi, kepatuhan Wajib Pajak di wilayah KP2KP Kabupaten Lumajang masih tergolong rendah, maka dari itu penulis memutuskan wilayah KP2KP Kabupaten Lumajang sebagai lokasi penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- Apakah faktor pelayanan, penyuluhan, dan pemeriksaan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilannya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk menganalisis pengaruh penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi beberapa kepentingan atau pihak terkait, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi nilai tambah berupa ilmu pengetahuan mengenai pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur kepustakaan tentang pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.

c. Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat menggunakan penelitian ini sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan sebagai usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.