

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. Peneliti juga memberikan batasan mengenai objek yang akan diteliti yaitu wajib pajak badan yang sudah pernah diperiksa. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan survei dengan menggunakan kuesioner. Periode penelitian menghabiskan waktu  $\pm$  1 bulan dimulai dari April 2011.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survei atau kuesioner dengan mengambil beberapa sampel yang mewakili suatu populasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. Dimana penelitian survei digunakan sebagai suatu teknik untuk menggambarkan karakteristik atas dasar variabel-variabel tertentu dari banyak kasus. Selanjutnya data yang diperoleh untuk menggambarkan karakteristik berbagai kasus berdasarkan berbagai variabel tersebut kemudian disajikan dalam bentuk matriks data (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih S, 2007: 59-60). Survei juga dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah

ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi (Husein Umar, 2007: 23-24).

### **3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah objek atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian, yaitu berupa suatu konsep yang memiliki variasi nilai. Menurut Sugiono (dalam Husein Umar, 2007: 47-48), variabel di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu variabel dependen atau terikat (Y) dan variabel independen atau bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ).

#### **3.3.1 Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen atau terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Atau dapat juga diartikan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen (Husein Umar, 2007: 49). Variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

#### **1. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah melaporkan semua harta kekayaan wajib pajak yang tercatat pada waktu yang ditentukan, dan pengembalian laporan pertanggungjawaban pajak yang akurat, sesuai dengan kode pemasukan, peraturan dan penerapan keputusan pengadilan pada waktu dilakukan pencatatan.

Untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, peneliti menggunakan kriteria kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak (dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006: 110) sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Skala pengukuran variabel ini menggunakan skala Likert lima poin. Dengan poin 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (netral), 2 (tidak setuju), 1 (sangat tidak setuju). Menurut Kinnear (dalam Husein Umar, 2007) skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Skala dalam Likert ini biasanya memiliki 5-7 kategori peringkat. Data yang dihasilkan dari instrumen penelitian dengan menggunakan skala Likert ini merupakan data ordinal, yaitu mengurutkan data dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi atau sebaliknya.

### **3.3.2 Variabel Independen (X)**

Variabel independen atau bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau variabel terikat (Husein Umar,

2007: 49). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak.

### **1. Kinerja pelayanan**

Kinerja pelayanan dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Untuk meneliti kinerja pelayanan ini, peneliti melakukan replikasi dari jurnal yang berjudul “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanah Abang” oleh Ahmad Rudi Hartono tahun 1999.

Philip Kotler (dalam Ahmad Rudi Hartono, 1999) mengemukakan lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam suatu organisasi, baik organisasi bisnis maupun publik. Di dalam upaya pelayanan kepada wajib pajak, maka unsur-unsur yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah faktor yang berkaitan dengan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana, yang meliputi:

- 1) *Reliabilility* atau Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) *Responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu wajib pajak dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
- 3) *Confidence* atau Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan.
- 4) *Emphaty* yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian kepada wajib pajak.

- 5) *Tangible* atau berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik peralatan personel dan media komunikasi.

Dari lima unsur tersebut, didapatkanlah 12 faktor atribut untuk mengukur tingkat kinerja, yaitu:

- 1) Kejujuran aparat pajak dalam menerapkan peraturan,
- 2) Kecepatan dalam pemrosesan pelayanan,
- 3) Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua wajib pajak,
- 4) Aparatur pajak yang cepat tanggap terhadap keluhan wajib pajak,
- 5) Aparatur pajak yang menguasai peraturan perundang-undangan,
- 6) Mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik,
- 7) Bertindak ramah dan sopan,
- 8) Memberikan penyuluhan/pembinaan secara baik dan teratur,
- 9) Formulir perpajakan yang mudah didapat,
- 10) Pengisian formulir yang mudah,
- 11) Ruang pelayanan yang memadai dan nyaman,
- 12) Peralatan dan perlengkapan pelayanan yang baik dan memadai.

Untuk mengukur kinerja pelayanan menggunakan skala Likert lima poin. Dengan poin 5 (sangat baik), 4 (baik), 3 (cukup baik), 2 (kurang baik), 1 (Tidak Baik).

## **2. Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan

kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam Gunadi (2005), berdasarkan beberapa studi mengenai faktor-faktor yang menentukan tingkat kepatuhan pajak, maka secara umum terdapat dua model utama, yaitu model konvensional (generasi pertama), dalam model ini lebih menekankan *tax evasion* dari sisi wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilakunya. Sementara itu model generasi dua menekankan pada kepatuhan pajak juga ditentukan oleh pelaku lain, yaitu petugas pajak atau dalam hal pemeriksaan adalah fiskus.

Pengukuran variabel ini berdasarkan Norma Pemeriksaan yang berkaitan dengan pemeriksaan pajak dalam pelaksanaan pemeriksaan lapangan adalah sebagai berikut:

1. Pada waktu melakukan pemeriksaan, pemeriksa pajak harus memiliki tanda pengenal pemeriksaan pajak dan dilengkapi dengan surat perintah pemeriksaan pajak.
2. Pemeriksa pajak wajib memberitahukan secara tertulis kepada wajib pajak tentang akan dilakukannya pemeriksaan.
3. Pemeriksa pajak wajib memperlihatkan kepada wajib pajak, tanda pengenal pemeriksa pajak dan surat perintah pemeriksaan pajak.
4. Pemeriksa pajak wajib menjelaskan kepada wajib pajak yang akan diperiksa tentang maksud dan tujuan pemeriksaan.
5. Hasil pemeriksaan dituangkan kedalam Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP).

6. Pemeriksa pajak wajib membuat Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) berdasarkan KKP.
7. Pemeriksa pajak wajib memberitahukan secara tertulis kepada wajib pajak tentang hasil pemeriksaan, berupa hal-hal yang berbeda antara surat pemberitahuan dengan hasil pemeriksaan untuk ditanggapi oleh wajib pajak.
8. Pemeriksa pajak wajib memberikan petunjuk kepada wajib pajak mengenai penyelenggaraan pembukuan, pencatatan dan petunjuk lainnya mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan sehubungan dengan pemeriksaan yang dilakukan, dengan tujuan agar penyelenggaraan pembukuan atau pencatatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya agar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Pemeriksa pajak wajib mengembalikan buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen pendukung lainnya yang dipinjam dari wajib pajak paling lama 14 (empat belas) hari sejak selesainya pemeriksaan.
10. Pemeriksa pajak dilarang memberitahukan kepada pihak lain yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh wajib pajak dalam rangka pemeriksaan.

Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala Likert lima poin. Dengan poin 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (netral), 2 (tidak setuju), 1 (sangat tidak setuju).

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer. Dimana data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Husein Umar, 2007: 49). Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon.

#### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner. Kuesioner tersebut diberikan langsung kepada wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Husein Umar, 2007: 49).

### **3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Husein Umar, 2007: 77). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. Dengan jumlah populasi untuk penelitian ini sebanyak 200 badan yang sudah pernah diperiksa.

### 3.5.2 Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Dalam hal ini pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Husein Umar, 2007: 49). Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan dengan kriteria yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cilegon yang sudah pernah diperiksa.

Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dikarenakan salah satu variabel dalam penelitian ini adalah pemeriksaan pajak sehingga penelitian ini hanya dapat dilakukan pada wajib pajak badan yang sudah pernah diperiksa atau agar sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan pembatasan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak badan yang sudah pernah diperiksa.

Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin (Puguh Suharso, 2009: 61), dimana rumusnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel  
 N = ukuran populasi  
 e = persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih ditolerir.

### **3.6 Metode Analisis**

#### **3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson (dalam Arikunto, 2000: 146).

##### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terdapat kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syarifuddin Anwar, 2000 : 3).

#### **3.6.2 Analisis Data**

Analisa data dapat dikatakan sebagai proses memanipulasi data hasil penelitian sehingga data tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian. Proses manipulasi data ini prinsipnya adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang dibaca dan diinterpretasikan. Proses analisa data dilakukan mulai dari data diperoleh dari kegiatan penelitian hingga data disajikan untuk dapat dikomunikasikan. Analisa data secara garis besar dapat dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Untuk penelitian ini analisa data dilakukan

dengan pendekatan kuantitatif yaitu dilakukan dengan alat analisis statistik (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih S, 2007: 94).

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah teknik analisa yang memberikan informasi hanya mengenai data yang diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesis serta menarik kesimpulan yang digeneralisasikan terhadap populasi. Tujuan analisa deskriptif hanya menyajikan dan menganalisa data agar bermakna dan komunikatif (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih S, 2007: 94).

### **3.6.3 Uji Normalitas Data**

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas yang digunakan adalah uji K. S (Kolmogorov-Smirnov). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner berdistribusi normal atau tidak. Batasannya adalah :

$$\boxed{\leq 0,05 (5\%)} = \text{data tidak berdistribusi normal}$$

$$\boxed{\geq 0,05 (5\%)} = \text{data berdistribusi normal}$$

### **3.6.4 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui korelasi yang sempurna atau korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel bebasnya

(independen) yang biasa disimbolkan dengan  $X_1, X_2, \dots$  (Husein Umar, 2007: 141).

Untuk mengetahui hubungan variabel bebasnya, peneliti menggunakan :

a. Nilai TOL

Merupakan nilai toleransi yang dapat diterima apabila terdapat multikol tinggi. Batasannya adalah  $\geq 0,10$  atau dapat dikatakan tidak terjadi multikol. Apabila data  $\leq 0,10$  maka dikatakan multikol tinggi.

b. Nilai VIF

Berdasarkan nilai VIF, apabila  $\leq 10$  maka dapat dikatakan tidak terjadi multikol sedangkan jika nilainya  $\geq 10$  maka dikatakan multikol tinggi.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui *variance error* data apakah heteros atau homos. Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatterplot* yang dihasilkan melalui SPSS.

Apabila pola *scatterplot* membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Munculnya gejala heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil.

Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari *scatterplot* yang terlihat dari output SPSS. Apabila titik-titik tersebar tidak teratur dan berada di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu vertikal menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis dengan grafik *scatterplot* memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi jumlah plotting. Semakin sedikit jumlah pengamatan, maka akan semakin sulit menginterpretasikan hasil grafik plot. Oleh sebab itu perlu dilakukan uji statistik lebih lanjut yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil. Dan salah satu uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Spearman, dengan batasan jika nilai *Sig. (2-tailed)* berada diatas diatas tingkat kepercayaan 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Duwi Priyatno, 2009:160).

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu kinerja pelayanan ( $X_1$ ) dan pemeriksaan pajak ( $X_2$ ), dengan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

Rumus umum dari regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b X_1 + c X_2$$

Keterangan :

Y	= kepatuhan wajib pajak
$X_1$	= kinerja pelayanan
$X_2$	= pemeriksaan pajak
a	= bilangan konstanta
b, c	= koefisien regresi

## 2. Uji F

Nilai statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih S, 2007: 194). Atau uji F ini digunakan untuk melihat apakah kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebelum menguji, peneliti merumuskan terlebih dahulu hipotesis nol yang hendak di uji, yaitu:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya semua variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak bukan merupakan penjelas variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya semua variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak) secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Jika nilai statistik F lebih besar dari 4 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Semua variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak) yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

## 3. Uji T

Uji terhadap nilai statistik T merupakan uji signifikansi parameter individual. Nilai statistik T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependennya. Uji terhadap nilai

statistik T juga disebut uji parsial yang berupa koefisien regresi (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih S, 2007: 193). Atau dengan uji T ini peneliti ingin melihat seberapa jauh pengaruh kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebelum menguji, peneliti merumuskan terlebih dahulu hipotesis nol yang hendak di uji, yaitu:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya semua variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak bukan merupakan penjelas variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

$H_a : \beta \neq 0$ , artinya variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak) merupakan penjelas variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Jika nilai statistik T lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel independen (kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak) secara individual merupakan penjelas variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

### 3.6.6 Mapping Indikator dan Pertanyaan

#### 1. Variabel Kinerja Pelayanan (X1)

No	Indikator	Nomor Pertanyaan	Pertanyaan	Sumber
1.	Keandalan : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan dengan tepat dan terpercaya	1.	Kejujuran aparat pajak dalam menerapkan peraturan perundang-undangan perpajakan	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)

		2.	Kecepatan dalam pemrosesan pelayanan	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
		3.	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua Wajib Pajak	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
2.	Responsiveness: Kemauan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap	4.	Kecepatan aparat pajak dalam menanggapi keluhan Wajib Pajak	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
		5.	Penguasaan aparat pajak terhadap peraturan perpajakan	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
3.	Keyakinan : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan	6.	Kemampuan aparat untuk berkomunikasi dan memberikan penjelasan dengan baik	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
		7.	Aparat pajak yang bertindak ramah dan sopan	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
4.	Emphaty : peduli, memberikan perhatian kepada WP	8.	Memberikan pembinaan dan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
5.	Tangible : Penampilan fasilitas fisik peralatan personel	9.	Formulir pajak yang mudah didapat	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam

	dan media komunikasi			Ahmad Rudi Hartono (1999)
		10.	Pengisian formulir perpajakan yang mudah	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
		11.	Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)
		12.	Peralatan dan perlengkapan pelayanan yang baik dan memadai	Lima determinan kualitas jasa pelayanan dalam Ahmad Rudi Hartono (1999)

## 2. Variabel Pemeriksaan Pajak (X2)

No	Indikator	Nomor Pertanyaan	Pertanyaan	Sumber
1.	Pada waktu melakukan pemeriksaan, pemeriksa pajak harus memiliki tanda pengenal pemeriksaan pajak dan dilengkapi dengan surat perintah pemeriksaan pajak	1.	Pemeriksa pajak memiliki Surat Perintah Pemeriksaan	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
2.	Pemeriksa pajak wajib memberitahukan secara tertulis kepada wajib pajak tentang akan dilakukannya	2.	Pemeriksa pajak tidak perlu memberitahukan secara tertulis tentang akan dilakukannya pemeriksaan	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)

	pemeriksaan			
3.	Pemeriksa pajak wajib memperlihatkan kepada wajib pajak, tanda pengenal pemeriksa pajak dan surat perintah pemeriksaan pajak	3.	Pemeriksa pajak selalu memperlihatkan tanda pengenal	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
4.	Pemeriksa pajak wajib menjelaskan kepada wajib pajak yang akan diperiksa tentang maksud dan tujuan pemeriksaan	4.	Pemeriksa pajak menjelaskan maksud dan tujuan pemeriksaan kepada wajib pajak yang diperiksa	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
5.	Hasil pemeriksaan dituangkan kedalam Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP)	6.	Pemeriksa pajak membuat Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) untuk mendukung penyusunan laporan pemeriksaan pajak	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
6.	Pemeriksa pajak wajib membuat Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) berdasarkan KKP	7.	Laporan hasil pemeriksaan dibuat lengkap dan terinci	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
7.	Pemeriksa pajak wajib mengembalikan buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen pendukung lainnya yang dipinjam dari wajib pajak paling lama 14 (empat belas) hari sejak selesainya pemeriksaan	5.	Pemeriksa pajak selalu melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)
		8.	Pemeriksa pajak mengembalikan buku-buku, catatan-catatan dan dokumen yang dipinjam selama pemeriksaan	Norma Pemeriksaan Lapangan dalam Hananta Bwoga (2006)

### 3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Indikator	Nomor Pertanyaan	Pertanyaan	Sumber
1.	Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan	1.	Penting untuk memiliki NPWP sebagai identitas Wajib Pajak	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)
		2.	Memahami ketentuan peraturan perpajakan akan mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)
		4.	Perlu untuk menyampaikan SPT tepat waktu	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)
2.	Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar	5.	Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)
		3.	Jumlah pajak yang terutang tidak harus sesuai dengan hasil perhitungan yang sebenarnya	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)
3.	Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya	6.	Membayar pajak yang terutang tidak perlu tepat pada waktunya	Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia (2006)