

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan negara yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan keadilan sosial. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut maka negara perlu melakukan pembangunan nasional di segala bidang. Untuk menjalankannya memerlukan biaya yang sangat besar.

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam hal pembiayaan pembangunan nasional tersebut adalah dengan cara menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yaitu berupa pajak. Pajak dapat digunakan untuk membiayai pembangunan demi kepentingan bersama.

Pajak memiliki peran yang strategis bagi keuangan negara. Sekitar 70% total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak.

Pemerintah membutuhkan penerimaan perpajakan dan setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN. Tahun 2001 sampai dengan tahun 2005, penerimaan perpajakan bertumbuh di atas 20% per tahun (di atas rata-rata pertumbuhan ekonomi). Bahkan hingga 22 Desember 2006 lalu penerimaan pajak mencapai Rp. 345,4 triliun atau sekitar 92,93% dari target APBNP tahun 2006. Meskipun belum memenuhi target, namun penerimaan

perpajakan tersebut sudah mengalami peningkatan 24,03% jika dibandingkan dengan penerimaan pada periode yang sama tahun lalu.

Namun pertumbuhan penerimaan perpajakan ternyata tidak diimbangi dengan tingkat potensi pajak, yaitu jumlah seluruh penduduk Indonesia. Jika dibandingkan dengan potensi pajak, maka kinerja penerimaan perpajakan selama ini masih belum optimal. Hal ini mayoritas disebabkan karena masih lemahnya sistem administrasi perpajakan.

Pemerintah melakukan reformasi perpajakan pertama kali pada tahun 1983. Dihasilkan tiga Undang-Undang Perpajakan yang merupakan dasar yang sangat strategis dalam membangun perpajakan Indonesia yang baru. Undang-Undang tersebut adalah UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU Pajak Penghasilan (PPh), dan UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Melalui UU perpajakan tersebut, dilakukan perubahan mendasar dalam berbagai hal, diantaranya adalah sistem pemungutan pajak, yang semula *official assesment system* menjadi *self assesment system*.

Dari aspek anggaran (*budgetair*), secara umum hasilnya dapat memberikan kontribusi bagi kecukupan penerimaan dalam APBN setiap tahunnya. Di tengah berbagai tuntutan pemenuhan kecukupan anggaran APBN, namun reformasi perpajakan harus dapat dilakukan dalam bingkai *good governance*. Sejak awal tahun 2000, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Departemen Keuangan telah melakukan modernisasi administrasi perpajakan sebagai salah satu pilar reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan menjadi elemen penting untuk mengubah citra sistem perpajakan di Indonesia dikalangan dunia usaha baik dalam maupun luar negeri. Reformasi perpajakan harus dapat menciptakan sistem perpajakan yang sehat dan kompetitif untuk mewujudkan iklim usaha yang kondusif bagi kegiatan investasi dan perdagangan.

Selain bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, dan tidak berbelit-belit, reformasi dan modernisasi perpajakan juga dimaksudkan untuk meningkatkan *tax ratio* dari 11% menjadi 16%. Tujuan tersebut tidak akan tercapai hanya dengan mengadakan perubahan Undang-Undang, namun harus disertai dengan pembenahan sistem administrasi yang dapat menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) dengan mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak.

Pengelolaan penerimaan pajak dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan reformasi administrasi. Dalam arti sempit, reformasi administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat Wajib Pajak (Nowak, 1970). Demikian pentingnya dukungan administrasi perpajakan, Sri Mulyani Indrawati (1988) menyatakan bahwa administrasi perpajakan memainkan peran vital dalam keberhasilan reformasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui Sistem Administrasi Modern.

Sistem Administrasi Modern (SAM) perpajakan meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparansi, dan akuntabilitas.

Indonesia memang telah melakukan penyempurnaan dalam hal tata cara (sistem) pemungutan pajak yang modern seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Antara lain dengan membentuk Bank Data Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Khusus Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*, LTO) dan yang akan dilakukan yaitu pengadaan *Single Identity Number* (SIN), akses langsung penerimaan pajak kepada Presiden, dan lainnya. Tujuannya adalah:

- Untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan
- Meningkatkan pelayanan
- Meningkatkan pengawasan secara individual
- Meningkatkan citra DJP
- Mencegah penyelewengan wewenang

Salah satu contoh reformasi adalah dibentuknya Kantor wilayah Wajib Pajak Besar yang membawahi dua KPP WP Besar (LTO) pada tahun 2002.

Wajib Pajak merupakan mitra DJP dalam pengelolaan pajak guna mengamankan penerimaan negara. Sejauh mana kepuasan WP atas pelayanan yang diberikan KPP, survei yang akan membuktikan.

Dengan reformasi perpajakan, khususnya administrasi, sejak tahun 2002 dilakukan modernisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Terjadi perubahan paradigma unit operasional DJP. Sebagai cikal bakal, saat itu dibentuk unit KPP

Wajib Pajak Besar (LTO). Kemudian hal yang sama dikembangkan pada tahun 2003 dan 2004 dengan model KPP Madya (*Medium Tax Office*, MTO) yang diterapkan di KPP Khusus (Penanaman Modal Asing (PMA), BUMN, badan atau orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa). Selanjutnya, pada tahun 2005 dibentuk KPP Pratama (*Small Tax Office*, STO).

Dengan demikian kantor pajak modern tersebut akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan, antara lain Wajib Pajak, Fiskus, Konsultan Pajak, Akuntan Publik, dan penilaian menuju ke kondisi yang lebih baik (*good governance* maupun *corporate governance*).

Dengan perubahan paradigma, organisasi KPP modern berubah yang semula berdasarkan jenis pajak saat ini berdasarkan fungsi. Hal ini terkait dengan “pelayanan” sebagai kata kunci dalam pelaksanaan tugas yang diemban.

Berbeda dengan model KPP Paripurna, KPP modern memiliki beberapa karakteristik, yaitu menerapkan kode etik pegawai, adanya *complaint center*, *help desk* dengan teknologi *knowledge base* di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Selain sumber daya manusianya berkualitas tinggi, juga sarana dan prasarana penggajian yang lebih baik, serta adanya *taxpayer's bill of rights*.

Untuk evaluasi ditetapkan indikator. Variabel kuantitatifnya terdiri atas pertumbuhan penerimaan, *cost of tax collection ratio*, kenaikan angsuran PPh pasal 25, tingkat kepatuhan formal, dan tingkat pencairan tunggakan pajak. Sedangkan variabel kualitatifnya, berupa hasil survei kepuasan WP, dan komentar positif dari masyarakat dalam berbagai kalangan.

Artinya, survei terhadap Kantor Pelayanan pajak (KPP) Modern merupakan suatu hal yang mutlak untuk dilakukan. Akan dapat diketahui apakah modernisasi KPP dapat meningkatkan kepuasan WP, atau jangan-jangan sama saja seperti sebelum diadakan reformasi dan modernisasi.

Sebagus apapun organisasinya, secanggih apapun sistem administrasi dan teknologi yang digunakan serta sebaik apapun kualitas sumber daya manusianya, yang dilihat dan dinilai pada akhirnya adalah *output* yang dihasilkan. Apalagi dalam perpajakan, hal ini sangat krusial karena menyangkut apa yang dirasakan oleh WP sebagai pembayar pajak ketika berhubungan dengan KPP. Apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan memuaskan.

Kepuasan masyarakat merupakan kata kunci setiap kegiatan. Apalagi di Instansi Pemerintah dalam rangka *good governance* dan pelayanan prima. Telah dilakukan survei oleh KPP sendiri, Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, maupun kode etik pegawai, dan terakhir oleh AC Nielsen (Lembaga Riset Internasional).

Berdasarkan riset independen yang dilakukan AC Nielsen terhadap KPP Wajib Pajak Besar (LTO) menunjukkan tingkat kepuasan Wajib Pajak mencapai 81% atau melebihi angka rata-rata survei di Indonesia sebesar 75%.

Oleh karena itu penulis berkeinginan untuk meneliti reformasi perpajakan, secara khusus Sistem Administrasi Modern perpajakan yang dilakukan pemerintah apakah didalam penerapan kualitas pelayanan perpajakan yang mengalami perubahan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan kewajiban mereka dalam hal ini pelaporan dan pembayaran pajak.

Penulis melihat adanya fenomena yang terdapat dalam latar belakang penelitian, mengenai adanya pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Dari uraian di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega)”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis adalah sebagai berikut:

- ❖ Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan saat ini?
- ❖ Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak setelah dilakukan Sistem Administrasi Modern?
- ❖ Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini dilaksanakan untuk mengumpulkan data, informasi yang berkaitan dengan penerapan SAM perpajakan terhadap tingkat kepuasan WP untuk dianalisis dan dibuat laporan untuk

memenuhi salah satu syarat dalam mencapai sebutan Sarjana Program Studi Akuntansi jenjang pendidikan Strata 1 (S-1).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan saat ini;
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Wajib Pajak setelah dilakukan Sistem Administrasi Modern;
3. Mengetahui bagaimana pengaruh perubahan kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasilnya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk dipertimbangkan dalam mengambil keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan secara langsung dengan pengaruh perubahan kualitas pelayanan perpajakan kepada para WP guna meningkatkan

kepuasan WP yang dapat mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar kewajiban pajak.

2. Bagi Penulis

Selain melatih kemampuan teknis analitis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam melakukan pendekatan terhadap suatu masalah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi penulis mengenai Sistem Administrasi Modern perpajakan. Selain itu penulis juga ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan pada KPP Pratama Bandung Tegallega memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan mengenai Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan bagi yang membutuhkan.

1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dalam melaksanakan kegiatannya, Pemerintah suatu negara sangat memerlukan dana yang jumlahnya dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dana yang dibutuhkan pemerintah tersebut dapat diperoleh melalui penerimaan baik dari dalam maupun luar negeri. Salah satu bentuk penerimaan dalam negeri berasal dari pajak. Pajak merupakan sumber utama penerimaan bagi suatu negara. hal ini dapat di lihat dari fungsi pajak, yaitu:

- ❖ Fungsi Penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh pajak dimasukkan dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

❖ Fungsi mengatur (*Regulair*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, dikenakan pajak terhadap minuman keras dengan tujuan supaya peredaran minuman keras dapat ditekan. demikian pula terhadap barang mewah.

Sistem perpajakan terdapat tiga unsur pokok (**R. Mansury : 1996**), yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan Perpajakan (*Tax Policy*)
2. Undang-Undang Perpajakan (*Tax Laws*)
3. Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*)

Ketiga unsur di atas terjadi menurut proses sesuai dengan urutan waktu penyusunan sistem perpajakan. Secara teoritis, pembicaraan mengenai masalah perpajakan selalu didahului dengan menentukan lebih dahulu kebijakan perpajakan. Kemudian kebijakan tersebut diolah dan ditetapkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terakhir didesain masalah pemungutannya dalam ruang lingkup administrasi perpajakan. Hubungan antara ketiga unsur tersebut saling menguatkan dan saling tergantung satu sama lain.

Selama ini banyak yang memandang bahwa salah satu dari dua unsur pokok sistem perpajakan, yaitu kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan sebagai unsur yang paling penting. Namun dewasa ini, pandangan

tersebut mulai bergeser. Banyak kalangan yang mulai menyadari bahwa administrasi perpajakan menjadi faktor terpenting dalam sistem perpajakan.

Guna meningkatkan kualitas sistem administrasi perpajakan maka salah satu bentuknya adalah dengan menerapkan Sistem Administrasi Modern (SAM). Penerapan SAM Perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan tersebut meliputi aspek-aspek:

1. Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP
2. Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak
3. Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi
4. Kode etik pegawai

Salah satu bentuk penerapan Sistem Administrasi Modern perpajakan adalah didirikannya KPP Wajib Pajak Besar (LTO) oleh DJP yang merupakan cikal bakal kantor pajak yang memiliki administrasi modern. Keberadaan KPP Wajib Pajak besar, selain mengadministrasikan penerimaan pajak dengan menggunakan perangkat teknologi informasi, diharapkan dapat mengubah citra Ditjen Pajak sesuai visinya melalui pelayanan profesional yang bertaraf Internasional di bidang perpajakan kepada WP.

Pada hakekatnya bisnis memiliki tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Semua usaha manajemen diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya profitabilitas melalui penciptaan kepuasan konsumen yang maksimal. Begitu pula dengan pelayanan umum (*public service*), harus mempertahankan kepuasan konsumennya walaupun pelayanan umum pada dasarnya tidak berorientasi pada laba/*profit*.

Jasa perpajakan termasuk pelayanan umum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983 yang kemudian disempurnakan menjadi **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003** mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut:

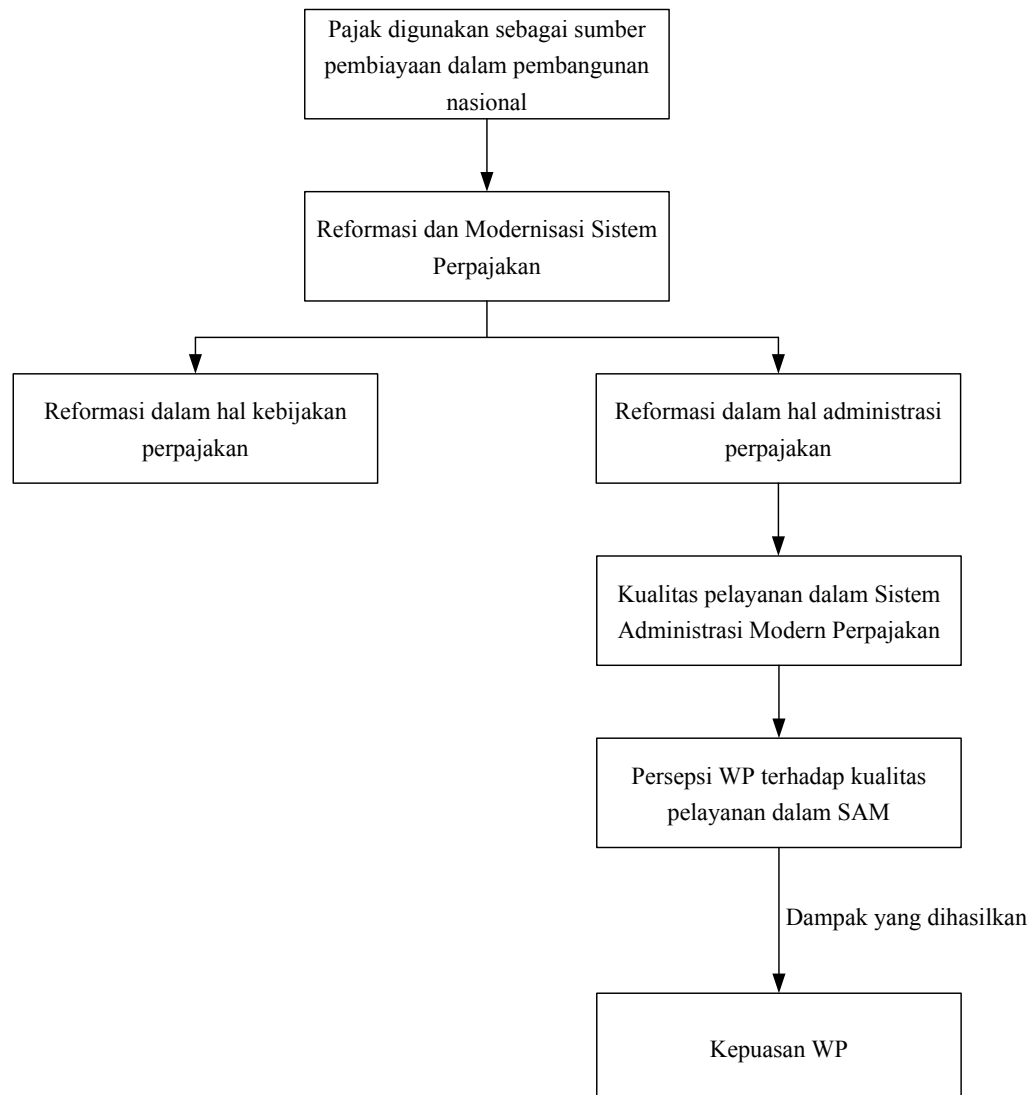
“Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Definisi kepuasan konsumen menurut **Philip Kotler (1996, 96)** adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan **Day (dalam Tse dan Wilton, 1988)** menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. **Engel Et al, (1990)** mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Dari definisi-definisi tersebut maka kepuasan dan ketidakpuasan merupakan hasil akhir dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan.

Wajib Pajak merupakan mitra DJP dalam pengelolaan pajak (ibaratnya pelanggan/nasabah) guna mengamankan penerimaan negara. Sejauh mana kepuasan WP terhadap pelayanan yang diberikan KPP, survei yang akan membuktikan. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) merupakan kata kunci setiap kegiatan. Apalagi di instansi pemerintah dalam rangka *good governance* dan pelayanan prima.

Bila sistem administrasi mampu mengakomodasi kepentingan para WP, niscaya kepatuhan pemenuhan perpajakan mereka akan semakin meningkat. Apabila WP merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dan WP memiliki persepsi yang baik maka besar kemungkinan meningkatnya kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya akan berujung pada peningkatan penerimaan pajak. Untuk itu, reformasi perpajakan nasional terus berjalan dengan selalu memperhatikan perbaikan sistem administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1**Kerangka pemikiran****Penetapan Hipotesis:**

Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

1.6 Metode penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, maka jenis penelitian yang di pilih oleh penulis adalah metode deskriptif kualitatif dengan bentuk penelitian survei. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (**Nazir, 1998: 63**). Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antara berbagai fenomena yang diselidiki.

Penelitian survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik suatu kelompok atau suatu daerah (**Nazir, 1998: 65**). Penyelidikan dilakukan dalam waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit, baik secara sensus ataupun dengan menggunakan sampel. Sedangkan menurut **Singarimbun (1995: 3)**, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

1.6.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak”, maka terdapat dua variabel dalam penelitian ini. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. Variabel independen atau variabel bebas (X): Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan

Yaitu suatu variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Sebaliknya variabel ini akan mempengaruhi variabel lainnya. Indikator variabel ini adalah:

- i. Perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak
- ii. Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi

2. Variabel dependen atau variabel tidak bebas (Y): Kepuasan Wajib Pajak

Yaitu suatu variabel yang keberadaannya merupakan sesuatu yang dipengaruhi atau dihasilkan oleh variabel independen. Indikator variabel ini terdiri dari:

- i. Integritas profesionalisme
- ii. Tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan
- iii. Ketersediaan sumber informasi

Berdasarkan indikator di atas, masing-masing variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat akan diuraikan dalam bentuk pertanyaan. Setiap pertanyaan diberi nilai dengan menggunakan sistem skor untuk menentukan bobot penelitian. Ukuran yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen dan dependen yaitu 5 tingkat, bergerak dari 1 sampai dengan 5. Untuk pertanyaan positif, alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

1. Kategori sangat baik, diberi skor 5
2. Kategori baik, diberi skor 4

3. Kategori cukup baik, diberi skor 3
4. Kategori kurang baik, diberi skor 2
5. Kategori tidak baik, diberi skor 1

Penelitian tersebut didasarkan pada model yang sudah umum digunakan yaitu **skala Likert**. Karena teknik yang digunakan untuk mengubah data-data kualitatif yang diperoleh menjadi suatu urutan data kuantitatif adalah dengan teknik *summated rating method: Likert scale*. Skala Likert merupakan suatu pengukuran data dengan skala ordinal. Pengukuran skala ini dilakukan dengan cara menetapkan bobot, kemudian menambahkan untuk mendapatkan suatu jumlah dari masing-masing indikator yang hendak di ukur.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian awal akan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega untuk memperoleh data Wajib Pajak yang akan menjadi responden dalam penelitian, setelah itu menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang dipilih untuk menjadi responden. Untuk waktu penelitian diperkirakan mulai bulan Oktober 2008 sampai dengan Desember 2008.