

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak memiliki peran utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia, yakni sebagai sumber utama penerimaan negara dan pengatur perekonomian negara dalam hal pembiayaan pembangunan di Indonesia dan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Purnaditya & Rohman, 2015). Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai realisasi perbandingan jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak dan jumlah penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak dari total penerimaan negara.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2016-2020
(Dalam Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Negara			Total	Persentase
	Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak	Hibah		Penerimaan Pajak
2016	1.284.970	261.976	8.987	1.555.934	83%
2017	1.343.529	311.216	11.629	1.666.375	81%
2018	1.518.789	409.320	15.564	1.943.674	78%
2019	1.546.141	408.994	5.497	1.960.633	79%
2020	1.404.507	294.141	1.300	1.699.948	87%

Sumber: UU APBN dan Nota Keuangan 2021, Advertorial RAPBN 2021

Agar pembangunan nasional dapat terus berjalan dengan baik, maka penerimaan yang diterima oleh negara dari setiap wajib pajak juga harus terus ditingkatkan, karena besarnya angka wajib pajak dan pembayaran pajak turut memengaruhi peningkatan jumlah penerimaan negara (Widyana & Putra, 2020). Sejalan dengan tujuan tersebut, maka dibutuhkan peran aktif dan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam mewujudkannya (Wahyono, Rahmawati, Lubis, & Hamonangan, 2018). Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai salah satu bentuk perilaku seseorang untuk taat atau bersifat patuh, dan wajib pajak dapat dikatakan

patuh apabila memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah et al., 2020; James & Alley, 2004). Dalam penelitian ini, kepatuhan yang dimaksudkan oleh peneliti adalah kepatuhan formal. Kepatuhan formal dapat diartikan dengan keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan dapat diidentifikasi melalui kewajiban wajib pajak itu sendiri dalam memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, serta menyetor kembali SPT (Frista & Kristanti, 2017).

Namun, kepatuhan pajak masih menjadi suatu persoalan yang sejak dulu ada di dalam bidang perpajakan, baik pada negara dengan tingkat perekonomian maju ataupun pada negara berkembang, seperti Indonesia (Appah et al., 2016). Sementara itu, kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak (Savitri & Musfialdy, 2016). Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, pemerintah biasanya akan melakukan pemeriksaan pajak sebagai upaya penegakan hukum bagi wajib pajak yang masih belum memenuhi kewajiban perpajakannya (Remali et al., 2018).

Rasio kepatuhan wajib pajak dalam negeri terkait pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun pun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti (Ilyas & Burton, 2013), terutama rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh yang dapat dilihat dan terlampir pada tabel 1.2 pada halaman selanjutnya. Selanjutnya pada tabel 1.3 yang tertera pada halaman selanjutnya, juga dapat dilihat terkait tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di KPP Pratama Penajam dalam menyampaikan SPT sepanjang tahun 2019-2021. Berdasarkan data yang tersedia, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepatuhan WPOP wilayah KPP Pratama Penajam juga masih mengalami fluktuasi, yakni terjadi kenaikan dari tahun 2019 ke tahun 2020, sedangkan pada tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan.

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh

Uraian	2020	2019	2018	2017	2016
WP					
Terdaftar	19.006.749	18.334.683	17.653.046	16.598.887	20.165.718
Wajib SPT					
SPT					
Tahunan	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967	12.249.793
PPh					
Rasio Kepatuhan	77,63%	73,93%	71,10%	72,58%	60,75%

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2020

Tabel 1.3
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Penajam Tahun 2019-2021

Uraian	2019	2020	2021
WPOP Terdaftar	7.844	27.820	7.070
WPOP Terdaftar SPT	49.986	56.827	60.476
Realisasi SPT	27.596	32.843	31.327
Tingkat Kepatuhan WPOP	55%	57%	51%

Sumber: KPP Pratama Penajam

Selain menggunakan rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan untuk melihat dan menilai kepatuhan wajib pajak, kepatuhan pajak yang terjadi di Indonesia juga dapat dilihat melalui level *tax ratio* (perbandingan antara penerimaan pajak dengan penerimaan domestik bruto nominal) yang masih sangat rendah apabila dibandingkan dengan negara lain. *Tax ratio* Indonesia sepanjang tahun 2018-2020 masih berada pada level 10-12% dan angka capaian tersebut berada di bawah standar negara-negara ASEAN dan *Organisation on Economic Cooperation and Development* (OECD), sedangkan *tax ratio* Malaysia telah

berada pada angka 15%, Filipina 17-18% dan Thailand mencapai 17.5% (www.idxchannel.com).

Perilaku kepatuhan seorang wajib pajak sangat dipengaruhi oleh 2 faktor utama, yakni faktor internal dan eksternal (Tahar & Rachman, 2014). Faktor-faktor tersebut diantaranya ialah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak itu sendiri, dan banyak kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi negara (Ester et al., 2017). Tidak sedikit wajib pajak yang memiliki tingkat keyakinan yang rendah dan pandangan yang buruk terhadap para aparat perpajakan (Antinyan et al., 2020).

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hadiwijaya & Febrianty (2019), Sukei & Yunaidah (2020) dan Winarsih (2018) dengan hasil yang menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil studi tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Boonyarat, Sofian, & Wadecharoen (2015) yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Harapan dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik, yaitu wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menjalankan aktivitas terkait perpajakannya. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan maupun permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin patuh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya (Ratnawati et al., 2019).

Pedoman mengenai sikap yang harus dimiliki oleh setiap fiskus telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Seorang pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bekerja pada Direktorat Jenderal Pajak, secara hukum diwajibkan mematuhi kode etik yang berisi kewajiban dan larangan pegawai

dalam menjalankan tugasnya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Kode etik tersebut ialah terkait pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Kewajiban setiap pegawai beberapa diantaranya adalah: bekerja secara profesional, memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya, menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Namun, setelah diterbitkannya peraturan tersebut, masih ada beberapa pegawai yang melakukan pelanggaran saat pelaksanaan tugasnya. Salah satu kasus yang sempat menjadi topik ramai dan diperbincangkan terkait pelanggaran pegawai pajak dalam hal pelayanan pajak adalah perilaku yang dilakukan oleh tiga orang yang pernah menjabat sebagai pegawai di Kantor Pajak Kebayoran Baru III DJP Kemenkeu yang terbukti melakukan pemerasan perusahaan milik wajib pajak, yakni PT Electronic Design and Manufacturing International (EDMI) terkait restitusi lebih bayar pajak atas Pajak Penghasilan (PPh) Badan tahun 2012 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) masa Februari 2013 sekitar Rp 3 Miliar. Ketiga orang tersebut memaksa PT EDM I menyerahkan uang sebesar Rp 450 juta untuk pengembalian jumlah kelebihan pajak terutanganya (www.nasional.tempo.co). Selanjutnya, pada pertengahan semester 2020, tercatat jumlah perngaduan yang dilakukan oleh wajib pajak terkait pelayanan pajak adalah sebanyak 139 laporan. Pengaduan tersebut meliputi administrasi dan pelayanan pemerintah, kode etik, proses bisnis, sistem aplikasi, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sistem pembayaran/NTPN/Billing, dan tindakan penegakan hukum pajak (www.pajak.go.id).

Penyelesaian terkait proses dan cara yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan bagian dari tugas pembuat kebijakan pajak (Torgler, 2005). Maka, salah satu cara agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan fiskus adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (Nurkholis et al., 2020). Pelayanan publik yang diberikan kepada wajib pajak merupakan suatu

cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga penilaian wajib pajak atas kinerja yang telah diberikan oleh fiskus sebagai timbal balik terkait pelunasan kewajiban perpajakannya (Pratiwi, 2020). Dengan demikian, apabila pelayanan terhadap wajib pajak memberikan kesan yang baik dengan disertai peningkatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, maka sekaligus berdampak terhadap penerimaan pajak untuk tahun mendatang. Oleh sebab itu, keseluruhan perilaku aparat pajak sebagai pihak pemungut pajak akan selalu menjadi perhatian bagi masyarakat.

Dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak setelah beberapa kasus yang telah terjadi, DJP membuat suatu pembaharuan terkait kebebasan pengaduan pada sektor pajak apabila terdapat kecurangan atau penyimpangan baik perihal keuangan, pun dalam pelayanan perpajakan. Sebab, peningkatan kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah turut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pengaduan masyarakat (Apriyanto, 2020). Hal tersebut juga sebagai bentuk keterbukaan DJP untuk mengikutsertakan masyarakat dalam memantau dan mengawasi perilaku aparat pajak. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Adeyeye & Otusanya (2015) yang menunjukkan bahwa akuntabilitas pemerintah yang baik, transparansi dan rendahnya tingkat keterjadian korupsi suatu negara dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Oleh sebab itu, untuk mendorong tingkat transparansi mengenai perilaku aparat pajak, perlu adanya pengawasan yang baik, salah satunya melalui penerapan *whistleblowing system* yang mulai diterapkan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-22/PJ/2011 tentang kewajiban melaporkan pelanggaran dan penanganan pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Siringoringo (2017), Sulistyowatie & Pahlevi (2018) dan Syafitri & Rosharlianti (2020), telah dilakukan pengujian mengenai pengaruh *whistleblowing system* pada kepatuhan wajib pajak dan memberikan hasil yang menjelaskan bahwa pembentukan mekanisme pengaduan pada

lingkungan pajak dapat mendorong transparansi serta mewujudkan *Good Governance* dan mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Namun, pengelolaan sistem pengaduan yang berkualitas atas pelanggaran juga harus disertai dengan mekanisme pelaporan dan kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni (Firdaus & Irawanto, 2020). Sampai saat ini, DJP sendiri telah memiliki beberapa saluran pengaduan *whistleblowing system*, diantaranya adalah surel, telepon, media sosial, website WiSe, maupun datang secara langsung. Seluruh pengaduan yang masuk nantinya akan diterima oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) dan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) DJP. Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui laporan tahunan DJP 2020, sepanjang tahun 2016-2020 telah tercatat jumlah pengaduan yang telah disampaikan oleh wajib pajak melalui media-media yang telah disediakan oleh DJP. Jumlah pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.4 mengenai jumlah pengaduan yang diterima oleh DJP berdasarkan saluran pengaduan sepanjang tahun 2016-2020.

Tabel 1.4
Jumlah Pengaduan Berdasarkan Saluran Pengaduan 2016-2020

Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
Surel	29	28	19	35	14
Surat	80	76	92	64	85
Datang langsung	9	17	10	18	14
Media daring	0	7	8	4	10
Telepon	10	22	22	9	12
Aplikasi SIKKA-WBS	7	12	5	5	3
Lainnya	37	21	31	59	21
Jumlah	172	183	191	200	164

Sumber: Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (melalui Laporan Keuangan DJP 2020)

Melihat jumlah pengaduan pada lima tahun terakhir, hal tersebut mengindikasikan salah satu indikator paling dasar yang dapat menunjukkan adanya respon positif atau antusiasme terhadap penerapan *whistleblowing system* dan apabila diperhatikan, saluran pengaduan melalui surat menjadi media yang paling banyak dipergunakan. Pengadaan aplikasi ini menjadi sebuah bukti nyata yang ingin ditunjukkan oleh DJP kepada wajib pajak, bahwa DJP kini serius menangani penyelewengan-penyelewengan yang ingin dilakukan oleh aparat DJP dan melalui pengelolaan *whistleblowing system* yang baik maka diharapkan akan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan persepsi masyarakat yang baik terhadap aparat pajak. Sehingga, kedepannya dapat menciptakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi. Pertimbangan lainnya adalah dikarenakan keputusan wajib pajak untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya adalah dikarenakan faktor internal atau pun eksternal lainnya dari wajib pajak.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Sebuah penelitian pernah dilakukan oleh Sukeesi & Yunaidah (2020) melalui penggunaan metode kuantitatif untuk menguji mengenai dampak yang terjadi antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dan oleh Santoro (2021) melalui studi eksperimen. Hasil riset yang ditemukan menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif. Penelitian tersebut sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadiwijaya & Febrianty (2019), Oktaviani, Juang, & Kusumaningtyas (2019) dan Widyana & Putra (2020) yang juga melakukan riset mengenai pengaruh dari tingkat pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak dengan hasil riset yang memberikan kesimpulan serupa, yakni terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Namun, hasil dari penelitian tersebut ternyata tidak sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Winarsih (2018) yang turut melakukan penelitian melalui pendekatan kuantitatif. Pada penelitiannya ditemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang juga memiliki hasil kesimpulan yang sebanding adalah

penelitian yang dilakukan oleh Suyanto & Pratama (2018) dengan kesimpulan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Mursalim (2018), (Mahbub et al., 2020), Fahrurrozi & Masya (2020) dan Suaidah & Lathifah (2021) yang telah mengkaji mengenai faktor yang dapat memengaruhi pengelolaan sistem pengaduan suatu instansi dan dapat diketahui bahwa untuk memperoleh manfaat penuh dari penerapan sistem pengaduan, maka dibutuhkan pengelolaan sistem pengaduan yang berkualitas dan hal tersebut dapat terwujud apabila sistem tersebut dikelola dengan komitmen dan kesungguhan dari setiap pihak terkait. Namun, terdapat perbedaan antara masing-masing penelitian tersebut, yakni pada subjek penelitian yang dipilih oleh masing-masing peneliti.

Selanjutnya, sebuah studi telah dilakukan Amir, Lazar, & Levi (2018) untuk mengkaji tentang pengaruh *whistleblowing system* dan media massa terhadap kepatuhan wajib pajak dengan subjek penelitiannya adalah pengaduan antar wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang tidak taat pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *whistleblowing system* dan media massa memiliki pengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dikarenakan data dalam penelitiannya tidak diperoleh secara langsung dan adanya temuan variabel lain diluar pengujian yang turut memengaruhi tingkat signifikansi hasil penelitian seperti faktor keadaan ekonomi dan tarif pajak. Hasil penelitian tersebut turut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Masclet, Montmarquette, & Viennot-Briot (2019) dengan hasil risetnya yang menunjukkan bahwa *whistleblowing system* dapat mengurangi penghindaran pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terkait dampak *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak juga telah dilakukan di Indonesia, yaitu oleh Siringoringo (2017), Sulistyowatie & Pahlevi (2018) dan Syafitri & Rosharlianti (2020) dengan hasil riset yang sebanding, yakni keterbukaan sistem pengawasan melalui *whistleblowing system* memberikan pengaruh secara positif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Namun, terdapat perbedaan antara penelitian yang dapat memengaruhi semuanya, yakni subjek yang dipilih masing-masing peneliti.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah pada penggunaan variabel kualitas pelayanan fiskus dan *whistleblowing system* sebagai variabel yang diuji terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel yang dipilih. Apabila pada penelitian-penelitian sebelumnya memiliki fokus utama pada pemanfaatan *whistleblowing system* atas pelaporan wajib pajak yang abai terhadap kepatuhan wajib pajaknya, berbeda dengan fokus utama peneliti dalam penelitian ini yang ditujukan atas pemanfaatan *whistleblowing system* terhadap pelaporan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lebih lanjut, penelitian ini juga dilakukan pada periode tahun 2019-2021. Peneliti juga memberikan batasan objek pada penelitian ini, yakni tidak dilakukan pada keseluruhan jenis Wajib pajak, melainkan hanya ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi saja.

1.3 Tujuan Penelitian

Berkenaan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap *whistleblowing system*.
3. Mendapatkan bukti empiris bahwa *whistleblowing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Mendapatkan bukti empiris *whistleblowing system* mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Ringkasan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil studi lapangan dengan memberikan kuesioner kepada responden, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Selanjutnya, data yang telah diperoleh nantinya akan diukur dengan menggunakan

skala likert dan diolah lebih lanjut dengan aplikasi WarpPLS 7.0 dengan menggunakan analisa melalui *inner model* dan *outer model*.

1.5 Kontribusi Riset

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap tambahan bukti terkait pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama jika melalui *whistleblowing system* sebagai variabel intervening. Menurut teori atribusi, perilaku seseorang dalam penilaian dan pemenuhan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh suatu keadaan, baik itu secara internal ataupun secara eksternal (Kesumasari & Suardana, 2018). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan memperluas wawasan akademik mengenai pajak bagi peneliti dan pembaca mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak melalui faktor kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak dan manfaat dari *whistleblowing system* terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan juga mampu menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan topik bahasan pada penelitian ini. Manfaat selanjutnya yang diharapkan adalah dapat memberikan tambahan informasi bagi DJP maupun pemerintah perihal penerapan *whistleblowing system* dalam upaya mendorong dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi upaya peneliti dalam memberikan tambahan kepercayaan melalui temuan-temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *whistleblowing system* sebagai variabel intervening. Selanjutnya, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi DJP dan pemerintah dalam melihat sejauh mana *whistleblowing system* telah diketahui oleh masyarakat agar nantinya dapat dijadikan pertimbangan untuk melihat tingkat keefektifannya.

1.6 Uji Ketahanan (*Robustness*)

Uji *robustness* pada penelitian ini dilakukan melalui uji validitas untuk menilai tingkat keabsahan dan mengetahui seberapa baik suatu instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur suatu variabel. Pada penelitian ini

pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan melalui dua cara, yakni melalui validitas konvergen dengan memperhatikan nilai muatan faktor variabel laten dan melalui validitas diskriminan dengan membandingkan nilai *Square Root of Average Variance Extracred* (AVE) dan memastikan bahwa nilai yang diperoleh lebih tinggi daripada nilai korelasi di antara variabel laten.

1.7 Sistematika Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini:

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini membahas terkait dengan latar belakang, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Dalam latar belakang dijelaskan bahwa tindak pelanggaran masih dilakukan oleh beberapa pihak fiskus dalam memberikan pelayanan perpajakannya dan nantinya akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus dan memperburuk persepsi wajib pajak terhadap aparat pajak. Apabila tidak ditindaklanjuti, maka hal tersebut kedepannya akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dikarenakan menurunnya kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam melunasi kewajiban pajaknya. Sebagai upaya agar dapat kembali meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pengembalian kepercayaan wajib pajak dan meningkatkan persepsi baik dari wajib pajak terhadap aparat pajak serta meningkatkan kualitas pelayanan fiskus menjadi lebih baik, maka DJP membuat suatu sistem pengaduan berupa *whistleblowing system*. Dari latar belakang masalah tersebut, dapat ditarik rumusan masalah, yaitu pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *whistleblowing system* sebagai variabel intervening. Tujuan dilakukan penelitian untuk mendapatkan bukti empiris yang telah disebutkan sebelumnya. Sedangkan, manfaat penelitian pada penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis.

BAB 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berisi *grand theory* dan teori lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Teori atribusi sebagai *grand theory*, menjelaskan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak baik secara

internal dan secara eksternal. Selain landasan teori, dalam bab ini dijelaskan tentang penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan topik yang sama, hipotesis yang merupakan dugaan sementara, model analisis serta kerangka berpikir.

BAB 3: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Identifikasi variabel, terdiri dari variabel independen (kualitas pelayanan fiskus), variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dan variabel intervening (*whistleblowing system*). Definisi operasional yang menjelaskan tentang definisi setiap variabel serta cara pengukurannya. Jenis dan sumber data yang diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada wajib pajak dan studi literatur. Selain itu, bab ini juga menjelaskan prosedur dan pengumpulan data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB 4: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang subjek penelitian (wajib pajak orang pribadi), serta objek penelitian (kualitas pelayanan fiskus, *whistleblowing system* dan kepatuhan wajib pajak). Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan deskripsi hasil penelitian yang berisi tabulasi data serta penggambaran data yang didapat, analisis model yang membahas tentang kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen melalui pengetahuan wajib pajak mengenai *whistleblowing system* sebagai variabel intervening. Bagian terakhir dalam bab ini adalah berisi pembahasan dari hasil pengujian.

BAB 5: Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kumpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kemudian, selanjutnya diberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan, dalam hal ini adalah DJP sebagai instansi yang berkaitan dengan dampak penerapan *whistleblowing system* yang telah dibuat.