

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Study Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana**

**AKUNTANSI**



**Oleh :**

**ANDRI BONA PENMTORA**

**NIM: 2015110124**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG**

**2021**

## RINGKASAN

**Andri Bona Penmtora.** Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dosen Pembimbing: Dr. Nur Ida Iriani, MM. Yayuk Sulistyowati, SE, MSA.

---

Kepatuhan Wajib Pajak didasarkan oleh adanya faktor kualitas pelayanan pajak yang baik dan kesadaran terhadap wajib pajak untuk membayar pajak orang pribadi. Warga Negara yang patuh mengabdikan dan memenuhi dan menyelesaikan komitmen tugas mereka sesuai dengan pengaturan undang-undang dan pedoman pengeluaran.

Motivasi di balik penyelidikan ini adalah untuk memutuskan dampak dari faktor kualitas pelayanan dan kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak ketika membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan secara parsial. Eksplorasi ini merupakan penelitian yang menggunakan strategi kuantitatif.

Pada penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling* dari sample 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Strategi pemilahan informasi yang digunakan oleh para ilmuwan adalah survei dan dokumentasi. Strategi pemeriksaan informasi yang digunakan adalah berbagai kekambuhan langsung dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian dinyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam kepatuhan Wajib Pajak ketika membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan dengan nilai  $t_{tabel} = 3,991$  dan faktor kesadaran berpengaruh dalam kepatuhan Wajib Pajak ketika membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan dengan nilai  $t_{tabel} = 3,248$ . Mengenai apa yang harus diselesaikan oleh warga negara, khususnya ketundukan dalam membayar pengeluaran, misalnya membayar retribusi tepat waktu dengan tujuan agar mereka dapat ikut berkepentingan dalam memperluas hasil pungutan untuk lebih memajukan kemajuan dan perekonomian Indonesia.

***Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pajak Orang Pribadi***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penilaian merupakan sumber utama pendapatan negara yang diharapkan dapat mendukung konsumsi negara. Pendapatan negara dapat diperoleh dari semua aset mulai dari dalam negeri Rencana Keuangan Pendapatan maupun Konsumsi Negara (APBN) mulai dari tahun pertama sampai dengan tahun selanjutnya secara konsisten menyerahkan tugas ke Direktorat Jenderal Penilai untuk membangun penerimaan yang dibebankan kepada Negara. Angsuran penilaian terhadap warga diandalkan untuk membuat negara bebas, kecepatan kemajuan dapat ditegakkan tanpa bergantung pada panduan atau kemajuan yang tidak dikenal.

Sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Masalah Umum Kegiatan dan Tata Cara Perbuatan, dinyatakan:

Evaluasi merupakan tanggung jawab penting bagi Express yang mempunyai tanggungan baik itu seseorang maupun bagian yang bersifat memaksa menurut peraturan, tanpa dibayar dengan tempo cepat serta dimanfaatkan sebagai motivasi menggerakkan Negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Untuk memenuhi komitmen biaya, warga negara harus memiliki mentalitas yang loyal. Konsistensi dalam pemungutan pajak adalah sesuatu yang vital untuk memajukan pendapatan bea masuk. Hal ini karena pemerintah Indonesia saat ini menggunakan kerangka penilaian diri, di mana setiap warga negara diberi kesempatan untuk membayar, menyimpan, dan melaporkan jumlah pengeluaran yang harus dibayar sesuai ketentuan waktu yang ditentukan dalam undang-undang dan pedoman pengeluaran (Mardiasmo, 2006). Secara keseluruhan, warga dituntut untuk selalu dinamis dalam memenuhi komitmen pengeluarannya, mulai dari mendaftar, melengkapi formulir penilaian dengan benar, tepat, dan melunasi tagihan yang terutang.

Alasan lainnya adalah keakraban dengan warga. Ini telah dibuktikan, yang mempengaruhi pendapatan biaya. Rendahnya kesadaran warga seringkali membuat potensi pengeluaran yang sangat besar. Jika warga negara mempunyai hal tersebut, akan ada potensi tinggi untuk tidak menyelesaikan komitmen penilaiannya maupun mengabaikan pedoman tugas terkait. Ketetapan

pajak memegang peranan penting sebagai sumber utama penerimaan negara, oleh karena itu pelaksanaan ketetapan pajak sangat dikelola dengan baik untuk mengimbangi penerimaan negara (Lianty, Hapsari, et al, 2017).

Konsistensi warga negara (WP) adalah pemuasan komitmen tugas yang dilakukan warga negara dalam rangka menambah kemajuan negara yang diandalkan untuk dipenuhi dengan sengaja (Mandagi et al, 2014) : (Suhendri et al, 2021) Sementara itu, seperti yang ditunjukkan oleh Winerungan (2013) mencirikan konsistensi biaya dalam kondisi yang mana warga negara patuh komitmen pengeluaran serta melakukan hak penilaian pajaknya, maka, pada saat itu pengaturan konsistensi dalam penilaian ini menunjukkan bahwa warga berusaha untuk mematuhi pedoman hukum pengeluaran yang sesuai, baik memenuhi komitmen mereka atau mempraktikkan hak penilaian mereka.

Saya tertarik untuk memimpin pemeriksaan pada elemen-elemen yang mempengaruhi konsistensi warga negara. Berbagai penelitian bermain menunjukkan bahwa peran warga negara sangat penting untuk meningkatkan pendapatan negara dalam pendapatan yang bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang disini, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Mengingat premis yang diungkapkan di atas, masalah utama dalam penyelidikan ini adalah

1. Apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan?
2. Bagaimana citizen mindfulness mempengaruhi konsistensi individu warga di KPP Pratama Malang Selatan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengingat pengertian masalah tersebut jadi tujuan dari pemeriksaan yaitu:

1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan?

2. Untuk menguji unsur-unsur yang mempengaruhi keakraban warga dengan konsistensi individu warga di KPP Pratama Malang Selatan?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun keuntungan yang diperoleh dari eksplorasi ini yaitu:

- a. Bagi Peneliti

Menambah pemahaman dan informasi bagi para ilmuwan dalam ilmu penilaian pajak sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pelatihan di tingkat Lapisan Satu.

- b. Bagi Tempat Penelitian

Bagi Ditjen Penilai, hasil eksplorasi diharapkan memiliki opsi untuk memberikan masukan dengan tujuan akhir untuk lebih mengembangkan konsistensi warga melalui peningkatan kualitas bantuan dan pemberian sanksi tugas.

- c. Bagi Pembaca

Eksplorasi ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi mengenai unsur-unsur apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan warga

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, 2002. *Constructing TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*.
- Antikasari. 2013. *Prosedur Kebijakan Perpajakan, Ed Revisi VI*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Alfiyah, N., & Latifah, S. W. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty , Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), Hal 1081–1090.
- Arum, Harjanti Puspa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro. 2012. Hal 1-49.
- Aryati, T. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), Hal 126-142.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dewi C. S., & Supadmi N. L. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9.2 (2014) : Hal 505-514.
- Ernawati. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Skripsi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makasar. 2014. Hal 1-135.
- Febriani, Yani & Kusmuriyanto, 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaj>. Vol. 4 No. 4. Hal 1-13.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Idrus, Muhammad., 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial; Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Irmawati, Agnes Sophia. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi: FE Universitas Darma Persada. Jakarta. Hal 1-66.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *"Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Universitas Diponegoro. Hal 1-70.
- Kartika Ratna dan Sihar Tambun. 2016. *"Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating"*. Media Akuntansi Perpajakan Vol. 1, No. 2. Hal 59-73.
- Komala K. C., Suhadak & Endang M. G. W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya 1 (2)*. Hal 1-8.
- Lianty, R. A. M., Hapsari, D. W., & Kurnia. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*, 9(2), Hal 55–65.
- Mahfud, Muhammad, A., & Syukriy, A. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi*, 6(3), Hal 1–9.
- Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2014). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Pada KPP Pratama Manado* (Vol. 2). No. 3. Hal 1665-1674.
- Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Journal-S.Undip.ac*. Vol. 2, No.1. Hal 146-154 Semarang.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Muhammad Hussein 2000. *at-Tafsir wa al-Mufassiru>n Beirut, Maktabah al-wahbah*.
- Najib, Mohammad Farid. 2012. *Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik*. Jawa Barat: Politeknik Negeri Bandung. Vol.8, No.1: hal. 58–72.
- Nimran, Umar. 2003. *Perilaku Organisasi*. CV. Citra Media, Surabaya.
- Rioni, Yunita Sari & Saraswati Dwi. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik* Vol. 9 No.1. Hal 1-176.
- Robbinson, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*”. Prehallindo, Jakarta.
- Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (



STIESIA ) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Vol 6 No 2 (ISSN 2460-0585), Hal 745–760. <https://doi.org/10.1515/crelle.2011.129>.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy, 2005, *Metode Penelitian Survei, Liberty, Yogyakarta*.

Sholichah, Mu'minatus dan Istiqomah. 2005. *Perilaku Wajib Pajak terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan PBB di Kabupaten Gresik*. *Jurnal Logos*. Vol 3 No. 1 Juli 2005. Hal 62-75.

Soemitro, R.2004. *Asas dan dasar perpajakan 1*. Bandung: Refika Adit.

Soemitro, Rochmat. 2011. *Asas dan Dasar perpajakan 1 dan 2*, PT Eresco, Bandung.

Sugeng Wahono. 2012. *Teori dan Aplikasi: Mengurus Pajak itu Mudah*. Mojokerto: Gramedia Direct.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhendri, H., Iriani, N, I 8 Tanggu, E. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM sebelum dan saat terjadinya covid 19 REFERENSI: *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 9 (1) 63-66.

Tarjo dan Sawarjuno. 2005. Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama, Volume 3, Nomor 2, Malang. <http://widyagama.ac.id/ekonomi/publication/journal/>. Diakses Agustus 2014. Hal. 119-136.

Tiraada, Tryana A.M. 2013. *Kesadaraan perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di kabupaten Minahasan Selatan*. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 September. Hal. 999-1008.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia. Buku 1 Edisi 10*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Widowati, Rizky. 2015. *Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus*. Tugas Akhir. Universitas Dian Nuswantor. Semarang. Hal 1-16.

Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal E-Perpajakan, Volume 1*(No. 3), Hal 960–970. <https://doi.org/ISSN 2303-1174>.

Wurianti, Exti Lusiani Ega & Subardjo, Anang. 2015. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol. 4 No. 6. Hal 1-15.