

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DALAM DIGITALISASI SISTEM
PERPAJAKAN NASIONAL DI KOTA MALANG
(PADA WAJIB PAJAK DI KELURAHAN TLOGOMAS)**

SKRIPSI



OLEH

INGGRID APOLINA FAHIK

NIM: 2018110090

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2023

RINGKASAN

Memberikan bantuan luar biasa kepada warga adalah salah satu cara untuk meningkatkan uang iuran. Tujuan peningkatan kualitas dan administrasi adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan karenanya meningkatkan konsistensi dalam pengumpulan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh administrasi perkantoran, komponen administrasi, komponen kapasitas dan keahlian, serta komponen kesadaran terhadap sifat administrasi penilaian terhadap warga Kota Tlogomas, baik secara parsial maupun berkelanjutan. Eksplorasi menggunakan contoh yang menggunakan metode kuantitatif. 34 UMKM hadir di Ruang Kerja Kota Tlogomas. Alat ini memanfaatkan jajak pendapat. Sementara pengujian spekulasi menggunakan uji t, sedangkan penyelidikan informasi menggunakan pengujian straight relapse alternatif. Sedangkan koefisien jaminan (R^2) sebesar 0,708 (komitmen pengaruh komponen bebas terhadap variabel terikat sebesar 70,8%), hasil beberapa kali relaps berturut-turut menunjukkan koefisien relaps yang baik. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepentingan 0,05, dan hasil uji F (bersamaan) menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. Oleh karena itu, wajar jika diasumsikan bahwa komponen administrasi, variabel kemampuan dan keterampilan, faktor pelayanan administrasi, dan faktor kesadaran, semuanya secara bersama-sama mempengaruhi karakter administrasi penilaian penduduk di Kota Tlogomas. Kantor administrasi tugas, bertindak sebagai pekerja masyarakat, dapat berkonsentrasi pada inisiatif yang dapat meningkatkan sifat administrasi, seperti meningkatkan kesadaran, menegakkan pedoman materi dengan disiplin, menugaskan pejabat pada posisi sesuai dengan kapasitas dan kemampuannya, dan menekankan pada bantuan. layanan yang tersedia di kantor administrasi tugas. hasil yang sangat baik.

Kata Kunci: Faktor Aturan; Faktor Kemampuan dan keterampilan; Faktor Kesadaran; Faktor Sarana Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu cara untuk meningkatkan pembayaran komitmen adalah dengan memberikan bantuan luar biasa kepada warga. Peningkatan loyalitas pelanggan diperkirakan sebagai hasil dari upaya peningkatan kualitas dan organisasi, yang juga akan meningkatkan keteguhan kisaran harga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan komponen peraturan, aspek kemampuan dan penguasaan, unsur jabatan otoritatif, dan faktor pertimbangan mempengaruhi karakter evaluasi pengelolaan warga Kota Tlogomas. Contoh penelitian yang menggunakan teknik numerik. Terdapat 34 UMKM yang terdapat di Wilayah Kerja Kota Tlogomas. Perangkat ini memanfaatkan survei. Analisis data menggunakan beberapa uji kemunduran lurus sedangkan pengujian spekulasi menggunakan uji t. Hasil beberapa desain backslide lurus menunjukkan koefisien backslide positif, namun koefisien jaminan (R^2) sebesar 0,708 (pengaruh tugas bagian bebas terhadap variabel terikat sebesar 70,8%). Temuan uji t menunjukkan bahwa masing-masing komponen otonom mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05, sedangkan hasil uji F juga menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat perbedaan 0,05. Oleh karena itu, wajar jika diasumsikan bahwa berbagai aspek baik itu komponen kepengurusan, komponen jabatan otoritatif, komponen batas dan kemampuan, serta masih banyak lagi, mempunyai pengaruh terhadap seperti apa organisasi yang dinilai oleh masyarakat Kota Tlogomas. . Sebagai karyawan lokal, tanggung jawab peraturan kantor Anda dapat terkonsentrasi pada inisiatif yang dapat bekerja pada konsep organisasi, seperti perhatian, menerapkan materi peraturan dengan disiplin, menempatkan otoritas pada posisi yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan mereka, dan mempromosikan layanan bantuan yang sesuai. dikirim ke kantor persyaratan peraturan. datang sangat fantastis.

Menurut Bahri dkk. (2018), sifat organisasi tugas adalah dukungan yang dapat memberikan kebahagiaan kepada penduduk setempat dengan tetap berpegang pada batasan pengaturan pemandu yang dapat diandalkan. Hal ini juga terus dilakukan dengan tingkat semangat yang tinggi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus memberikan bantuan yang cukup besar kepada warga, mulai dari pelayanan terkait porsi permintaan, pelayanan di tempat kerja konsumsi, dan pelayanan yang diberikan sebagai imbalan kepada warga yang sudah melunasi utangnya. Agar pendapatan yang diminta meningkat, gagasan menarik

tentang organisasi kewajiban akan mendorong individu untuk membayar bagian tanggung jawabnya secara adil (Jannah dan Isroah, 2020). Kualitas yang tak tergoyahkan, daya tanggap, afirmasi, kasih sayang, dan bukti signifikan adalah komponen organisasi yang sukses, menurut Siahaan dan Pardede (2022) dan Almara dkk. (2018).

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpajakan dalam digitalisasi sistem perpajakan nasional (studi pada wajib pajak di Kelurahan Tlogomas)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis yang diuraikan di atas, strategi masalah untuk penyelidikan ini adalah:

1. Bagaimana mindfulness mempengaruhi penilaian warga Kota Tlogomas?
2. Bagaimana peraturan mempengaruhi cara masyarakat Kota Tlogomas menjalankan tugasnya?
3. Apa pengaruh keterampilan dan bakat terhadap jenis layanan yang diberikan kepada penduduk Kota Tlogomas dalam hal biaya?
4. Jika ada, apa pengaruh kantor pendukung terhadap penilaian warga Kota Tlogomas?
5. Apa pengaruh kesadaran, peraturan, kemampuan, dan jabatan administratif terhadap cara penilaian penduduk di Kota Tlogomas?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengingat kerangka kerja dan strategi penelitian di atas, tujuan dari penyelidikan ini adalah:

1. Apa pengaruh mindfulness terhadap jenis layanan pemerintah yang diberikan kepada individu di Kota Tlogomas?
2. Tahukah Anda bagaimana peraturan mempengaruhi pelaksanaan tugas masyarakat di Kota Tlogomas?
3. Apa pengaruh keterampilan dan kemampuan terhadap jenis layanan penilaian yang diberikan kepada warga Kota Tlogomas?
4. Apa pengaruh kantor administratif terhadap cara penduduk di Kota Tlogomas menjalankan tugasnya?
5. Menilai bagaimana kesadaran, peraturan, keterampilan, dan kantor administrasi mempengaruhi jenis administrasi pengeluaran yang diberikan kepada penduduk Kota Tlogomas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Ilmu Akuntansi

Secara teori, temuan penelitian ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi kemajuan ilmu pembukuan, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan administrasi pengeluaran.

2. Bagi Dunia Pendidikan

Temuan penelitian ini secara hipotesis dapat digunakan oleh lembaga pendidikan untuk memajukan dan mempromosikan penulisan instruksional pembukuan, khususnya di bidang ketetapan pajak, untuk memperjelas faktor-faktor yang mempengaruhi sifat administrasi tugas dan untuk diterapkan di kantor administrasi terbuka, khususnya di Kantor Administrasi Pengeluaran, untuk meningkatkan konsistensi warga dalam mengumumkan dan membayar.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Otoritas Pajak atau Fiskus

Untuk menggunakan ahli beban atau spesialis kewajiban sebagai bentuk perspektif saat mengambil keputusan yang dapat meningkatkan administrasi biaya, berikan masukan kepada mereka tentang unsur-unsur yang berdampak pada sifat administrasi biaya.

2. Bagi Peneliti

Sebuah strategi untuk mengembangkan keterampilan yang diperoleh di sekolah dalam bidang ujian dan penerapan dan untuk memperluas pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sifat keuntungan finansial sehingga dapat membantu para ilmuwan ketika mereka memasuki dunia kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini semoga dapat memajukan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan perpajakan, dan dapat digunakan untuk evaluasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansofino., Jolianis., Yolamalinda., Arfilindo, Hagi. (2016). *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta: Deepublish
- Alfian, Muhammad Desmi. 2016. Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4 (3) : 1239-1248. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Muhammad%20Desmi%20Alfian%20\(10-04-16-09-12-44\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Muhammad%20Desmi%20Alfian%20(10-04-16-09-12-44).pdf). Diakses Tanggal 17 Juli 2023, Pukul 08:27.
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Ediai Revisi*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Almara, La ode., Sudarmanto., dan Wekke Ismail Suardi. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Amin, Amelia Rezky Septiani., dan Adil, Muhammad. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness* 7 (1) : 65-77. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466>. Diakses Tanggal 24 Mei 2023, Pukul 07:10.
- Aulia, Vidia., dan Trianasari. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Banyualit Spa'n Resort Lovina. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4 (1) 21-34. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29577>. Diakses Tanggal 17 Juli 2023, Pukul 08:10.
- Bahri, Saiful., Diantimala, Yossi., dan Majid, M. Shabri Abd. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4 (2) : 318-331. <https://jurnal.usk.ac.id/JPED/article/view/13044>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 19:35.
- Bandiono, Agus., Sinaga, Anni Khoiriyah., dan Dian Pramukti, Khorinalisa. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 6 (2) : 130-140. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/keberlanjutan/index>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 19:47.

- Bungin, Burhan. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya (Edisi 2)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chandrarin, Grahita. (2017). *Metode Riset Akuntansi, Pendekatan Kuantitati*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Dudi Abdul., dan Lestrai, Mike Ayuni. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, dan Kualitas Pelayan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangun. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6 (4) : 4092-4107. <https://owner.polgan.ac.id/index.php/owner/article/view/1066>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 21:00.
- Hasanuddin., Eva Singgarniari., Faisal., Agussalim Ritonga., Imran Nasution, Supar Wasesa., Sri Rahayu. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana, Kualitas SDM dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4 (2) : 804:813. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/2407>. Diakses Tanggal 17 Juli 2023, Pukul 08:08.
- Jannah, Faiz Fatkhulil., dan Isroah, Isroah. (2020). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha dalam Membayar Pajak. *PROFITA Kajian Ilmu Akuntansi*, 8 (1). <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/profita/article/view/16861>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 20:30.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Sosio e-Kons*, 10 (2) : 179-187. https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/2718/0. Diakses Tanggal 24 Mei 2023, Pukul 07:00.
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muvidah, Alievia Robiatul, Andrian, Sri. 2022. Pengaruh Pengetahuan Dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Voluntary Tax Compliance Di Mediasi Kepercayaan pada Industri Kecil Menengah Jawa Timur. *Fair Value, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4 (11) : 5084-5093. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1776>. Diakses Tanggal 7 Agustus 2023, Pukul 07:10.
- Oktaviani, Novia. (2019). Pengaruh Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Survei pada WP OP di KPP Pratama Bandung Tegallega Periode 2013-2018). *Naskah Publikasi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia*. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2292/13/UNIKOM_NOVIA%20OKTAVIANI_17.ARTIKEL.pdf. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 20:10.
- Permana, Momon., Rifa'I, Maulana., Priyanti, Evi. (2020). Pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan berbasis teknologi informasi di Kabupaten Karawang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6 (4) : 699-713. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/3719>. Diakses Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 19:37.
- Putri., Narti Eka, dan Pharamitha, Apriliyah. (2018). Keterkaitan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27 (2) : 233-252. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/136/98>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 20:19.
- Pratama, Remy Anugerah., dan Mulyani, Erly. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 1 (3) : 1293-1306. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/143/103>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 19:29.
- Rachman, Aditya., dan Djumiarti, Titik. (2019). Kualitas Pelayanan dalam Proses Pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8 (4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/24964>. Diakses Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 19:25.
- Siahaan, Asima Yanty., dan Pardede, Piki Darma Kristian. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Lelima*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Jakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Waluyo, Trihadi. (2020). Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya Sesuai SE-15/Pj/2018. *Simposium Nasional Negara 2020* 677-1115. <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/576/307>. Diakses Tanggal 22 Mei 2023, Pukul 20:45.
- Wulandari, Dian Sulistyorini. 2021. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Accounting Science*, 5 (1) : 35-67. <https://jas.umsida.ac.id/index.php/jas/article/view/1131>. Diakses Tanggal 7 Agustus 2023, Pukul 07:07.
- Yusuf, A. Muri. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*. Yogyakarta: Budi Utama.