

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB  
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MASA  
EKONOMI NEW NORMAL  
(Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



**OLEH:**

**Jose Nelson Dasilva Dully**

**2016110224**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

JOSE NELSON DA SILVA DULLY. 2016110224. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Masa Ekonomi New Normal (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Pembimbing Utaman: Dra. Poppy Indrihastuti, MM. Pembimbing Pendamping: Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan pemungutan pajak negara. Kesejahteraan individu dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain kesadaran, pengetahuan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan kualitas perpajakan terhadap perkembangan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak di era perekonomian new normal. Pajak Batu Primer. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Sampel ditentukan dengan menggunakan prosedur random sampling sehingga menghasilkan sampel sebanyak 30 wajib pajak. Kuesioner digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data, yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan wajib pajak orang pribadi (thitung = 3,431), pengetahuan opini berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan wajib pajak orang pribadi (thitung = 3,335), dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan wajib pajak orang pribadi (thitung = 4,255). Yang harus menjadi fokus wajib pajak adalah memenuhi kewajibannya tepat waktu.

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berkembang yang membutuhkan pendapatan pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan negara, seperti pembangunan infrastruktur, gaji pegawai, dan belanja pemerintah. Penerimaan pajak dan penerimaan pajak tidak sama dengan sumber penerimaan negara. Perpajakan merupakan bagian penting dalam perekonomian Indonesia. Perpajakan merupakan sumber utama penerimaan negara, oleh karena itu pembangunan dan kesejahteraan negara sangat bergantung pada perpajakan. Pajak merupakan iuran wajib dari seseorang atau badan usaha kepada negara yang dipungut berdasarkan undang-undang. Pajak tidak secara langsung menyebabkan ketimpangan; Sebaliknya digunakan untuk kepentingan negara, termasuk kesejahteraan masyarakat.

Untuk membangun masyarakat yang adil dan sukses, pemerintah harus mampu menggunakan seluruh sektor pendapatan di setiap tingkat pertumbuhan sebagai mitra pelaksana. Peran masyarakat sebagai sumber daya pembangunan juga tidak kalah pentingnya dalam mempersiapkan negara Indonesia menuju kesuksesan. Masyarakat yang memberikan bantuan dapat mewakili komitmen pendapatan yang signifikan terhadap Anggaran Pendapatan dan Konsumsi Negara (APBN) melalui janji imbalannya.

Pemerintah (dalam hal ini Direktorat Jenderal Retribusi) terus melakukan langkah-langkah untuk mengendalikan kenaikan pendapatan dari sektor ketetapan pajak, termasuk memperbaiki organisasi ketetapan pajak. Karena peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat dan seluruh mitra Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan salah satu tujuan modernisasi lembaga penilai, maka peningkatan transparansi administrasi merupakan aspek penting dalam

modifikasi peraturan umum di Bea dan Cukai. Satu untuk fokus. Darmin Nasution (2007), Departemen Umum Bea Cukai, Retribusi.

Gerakan Pembangunan Nasional Indonesia merupakan gerakan progresif dan gigih yang bercita-cita membangun masyarakat adil dan makmur sesuai dengan UUD 1945 yang asli. Pendanaan yang lebih baik dari sumber-sumber lokal dan regional diperlukan untuk memajukan pertumbuhan negara. Bantuan luar negeri untuk rekonstruksi nasional.

Pemerintah pusat tidak bisa terus bergantung pada kemajuan eksternal. Karena pembangunan memerlukan kelangsungan hidup sosial. Oleh karena itu, sumber pendanaan dari pendapatan rumah tangga sangat penting untuk memperluas, mengembangkan dan mengoptimalkan kelangsungan hidup rumah tangga. Negara. Retribusi adalah tuntutan pemerintah terhadap masyarakat berdasarkan hukum yang bersifat memaksa, suatu kewajiban yang harus dipenuhi dengan cara yang jujur dan tidak menyinggung, dan pendapatannya ditransfer ke Dana Pemerintah untuk Pelanggaran dan Reparasi Negara. Siahaan (2013):7.

Sesuai undang-undang, negara memungut biaya dari penduduk. Warga tidak terlalu malu dengan persyaratan ini. Menurut undang-undang perpajakan, membayar pajak merupakan tanggung jawab dan hak setiap orang yang berkontribusi terhadap pendanaan dan pertumbuhan negara. Kerangka Penilaian Mandiri merupakan kumpulan penilaian terkini yang ada di Indonesia. Perhitungan biaya klaim, penyimpanan, dan kerangka pembayaran. Pajak upah merupakan salah satu pajak langsung yang dipungut oleh pemerintah; itu adalah beban pajak yang dihadapi penduduk negara yang bersangkutan, dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Berdasarkan struktur segmen pendapatan, terlihat jelas bahwa kategori pengeluaran sosial mungkin merupakan perkiraan pengeluaran yang lebih besar dibandingkan pertanyaan pengeluaran pada bentuk pengeluaran lainnya. Perpajakan merupakan salah satu sumber penerimaan APBN yang digunakan untuk mendanai pertumbuhan internal. Isu peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan isu

klasik yang sepertinya tidak pernah muncul lagi. Tentu saja, penting untuk memahami berapa banyak pekerjaan yang harus dikeluarkan untuk meningkatkan kepatuhan, kemauan, dan semangat wajib pajak dalam membayar pajak. Besaran pajak akan mempengaruhi kemampuan APBN dalam menunjang belanja negara, baik untuk bantuan pembangunan maupun APBN. Oleh karena itu, pajak memainkan peranan penting dalam anggaran pendapatan saat ini.

Warga negara yang biasa disingkat WP adalah orang atau kelompok yang telah sepakat mengenai cara mengatur pemungutan, seolah-olah memberikan janji, menghitung pajak tertentu, atau melaksanakan tanggung jawab tertentu. Potongan biaya. Warga negara dapat berupa orang atau badan usaha. Warga negara yang berpenghasilan lebih dari gajinya dibebaskan dari kewajiban membayar pajak (Rahman, 2010). Kecuali undang-undang menyatakan lain, setiap orang di Indonesia wajib mendaftar dan mendapatkan nomor identitas (NPWP). Warga yang sudah menunaikan kewajibannya sebagai warga negara akan menjadi pemungut tol.

Departemen Umum Pajak (DJP) telah melakukan perombakan pajak secara substansial guna meningkatkan penerimaan APBN. Karena pajak mempunyai peranan yang sangat besar terhadap pendapatan negara, maka pemerintah harus dapat memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan mulai menerapkan sistem pemungutan pajak sendiri, yang dimulai dengan reformasi perpajakan tahun 1983 untuk menggantikan sistem perpajakan resmi. Kusuma (2016)."

Namun, terdapat keterbatasan dalam penggunaan metode evaluasi diri ini, seperti kenyataan bahwa tidak semua warga negara menerima standar penilaian yang berlaku di Indonesia, dan variabel-variabel yang disebutkan di dalamnya tetap ada. Sebaliknya, sistem self-assessment yang kredibel akan memaksa masyarakat untuk mencapai kesepakatan yang sesuai dengan peraturan perpajakan Indonesia (Permata: 2015). Berdasarkan keadaan yang dikemukakan di atas, maka peneliti mengadakan penelitian yang diberi nama "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,

PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU MASA EKONOMI *NEW NORMAL*.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kejadian tersebut, analisis mendefinisikan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah mindfulness berpengaruh terhadap kehadiran warga di KPP Pratama Batu pada masa anggaran normal?
2. Apakah informasi tersebut mempengaruhi kehadiran masyarakat di KPP Pratama Batu dalam kondisi keuangan normal saat ini?
3. Apakah penilaian kinerja berdampak terhadap kehadiran warga KPP Pratama Batu dalam perekonomian kontemporer?

## **1.3 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian adalah sebagai berikut, untuk memastikan bahwa analisis terkoordinasi dan memadai.

1. Parameter survei yang digunakan meliputi pengaruh terhadap kesadaran masyarakat, informasi masyarakat, penilaian kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat.
2. Semua anggota masyarakat dari Kantor Penilaian Manfaat Batu Utama ditanyai tentang tes yang digunakan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan definisi masalah yang diberikan, dapat diputuskan bahwa tujuan penemuan adalah:

1. Tidak digunakan untuk menilai pengaruh mindfulness terhadap warga KPP Pratama Batu pada periode fiskal normal.
2. Menyelidiki dampak sosial dari informasi di KPP Pratama Batu pada tipikal era keuangan modern
3. Mengetahui dampak kualitas pengelolaan iuran terhadap penghuni KPP Pratama Batu pada Masa Keuangan Modern Khusus dan Masa Perekonomian New Normal.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Investigasi ini harus memberikan gambaran praktis tentang situasi terkini sehubungan dengan gelar analis yang diperoleh. Keuntungan yang diantisipasi dari permintaan ini bersifat spekulatif dan dapat diimplementasikan. Dengan membandingkan teori yang diajarkan dengan teori nyata, Anda dapat menambah pengetahuan, bakat, dan pemahaman Anda.

#### **1. Manfaat Akademis**

Studi ini merupakan kegiatan yang menguntungkan yang dapat meningkatkan visi dan pengetahuan analis tentang modal periklanan, serta mengkaji kekhawatiran, terutama penghindaran biaya.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Kajian ini dapat menjadi pertemuan penting yang dapat memperluas dan memberikan pemahaman tentang penerapan informasi hipotesis yang diperoleh para analis skolastik terhadap penerapan data informasi yang tepat mengenai kelayakan penerapan sistem pembukuan, pemanfaatan inovasi, dan pemberian kesejahteraan kerja bagi pekerja produktivitas

b. Bagi Instansi Pemerintah

Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan ketika mengambil keputusan, khususnya untuk bisnis dan administrasi perusahaan, dan khususnya untuk tindakan yang terkait dengan implementasi eksekutif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2), 107-122.
- Alviansyah, T. 2011. *Pengaruh sanksi, pelayanan, tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian spt masa wajib pajak orang pribadi: Studi Kasus KPP Malang Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Universitas Diponegoro.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ekawati, L., & Radianto, D. E. 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Terakreditasi Teknologi dan Manajemen Informatika*, 6, 185-190.
- Ernawati, S., & Syamsiah, E. N. 2016. Pengaruh Faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 13(2).
- Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No 1.2013
- Giovani, D. R., & Padmono, Y. Y. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(12).
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. 2014. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Halimi, A. K. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1-6.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Istanto, F. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.
- Jatmiko, A. N. 2006. *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro)
- JIN, T. F. 2002. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 4(2), 135-154.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi kesebelas*, indeks.
- Kusuma, K. C., & Yushita, A. N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(3).
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Nurlis, W. D. 2010. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (Studi Kasus pada KPP

- Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto*.
- Meikhati, E., & Kasetyaningsih, S. W. 2019, September). Pengaruh Penerapan PP 23 Tahun 2018 Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM. In *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS* (Vol. 2, No. 1, pp. 050-059).
- Marihot P, Sihaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Cetakan Ketiga. Rajawali Pers. Jakarta.
- Nasution, D. D. 2009. Sanksi Ringan, WP Banyak yang Telat Serahkan SPT. *Diakses melalui www.kompas.com*.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kundalini, P., & Isroah, I. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(3)..
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyati, S. 2011. Pengaruh pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *The Indonesian Accounting Review*, 1(1), 27-36
- Thomas, S. 2012. *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: PT. Indeks..
- Umiyati, U., & Faly, Q. P. 2015. Pengukuran kinerja bank syariah dengan metode RGEC. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 3(2), 185-201.
- Xin, M. K. H., Khai, K. G., Fong, L. S., & Chen, N. H. 2015. Factors affecting individual taxpayers' compliance in Malaysian tax filing system. *The International Journal of Business & Management*, 3(9), 339.