

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**OLEH:
MAYA RUMANTI
2016110136**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2020**

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

RINGKASAN

Indonesia termasuk dalam katagori negara sedang berkembang yang mana membutuhkan pendapatan lebih sebagai belanja dalam negeri, membangun sarana untuk khalayak ramai, pembiayaan gaji pokok karyawan, dan untuk pengeluaran. Suntikan dana yang di dapat negara dari penerimaan pajak dan selain dari pajak. Pada riset ini mempunyai tujuan untuk menganalisis KPP Pratama Batu tentang apa yang menjadi penyebab kepercayaan mengenai kepatuhan WP perorangan.

Hasil riset kali ini bisa dilihat bahwasannya Variabel bebas dipakek percobaan bagaimana peningkatan tentang patuhnya WP perorangan adalah pengetahuan WP, mengerti WP, dan kadar pelayanan mengenai patuhnya terhadap WP. Responden yang digunakan untuk riset ini individual yang sudah dinyatakan mendaftar pada SPT dan bertempat tinggal wilayah Malang. menganai Langkah untuk memperhatikan sampel pada riset ini memakai random sampling yang mana data primer sebagai sumber data yang didapat dari proses pembagian angket pada sarana penelitian ini.

SPSS *versi 22 for widows* sebagai alat bantu untuk menganalisis data regresi linier berganda. Dari perolehan riset mendiskripsikan: 1) WP perorangan sangat penting dan Kesadaran WP mempunyai nilai positif ; 2) WP perorangan sengan penting dan Pengetahuan WP mempunyai nilai positif; 3) WP perorangan sangat penting dan kualitas pelayanan mempunyai nilai positif. Sadarnya WP, pengetahuan WP, dan kualitas pelayanan perpajakan kepada patuh WP, memberikan nilai positif dan sangat penting kepada tingkat patuhnya WP perorangan.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan.

1. PENDAHULUAN

Indonesia termasuk dalam katagori negara sedang berkembang yang mana membutuhkan pendapatan lebih sebagai belanja dalam negeri, membangun sarana untuk khalayak ramai, pembiayaan gaji pokok karyawan, dan untuk pengeluaran. Suntikan dana yang di dapat negara dari pemungutan pajak dan selain dari pajak. “Di Indonesia ada iuran milik negara yang sifatnya memaksa bahkan termasuk katagori wajib ialah pajak, apabila tidak membayar dianggap hutang yang di haruskan membayar karena ini sudah sesuai dengan peraturan UU. Adriani (2014:03). Pajak digunakan untuk pengeluaran bersifar umum hal itu untuk merealisasikan kegiatan pemerintah”. Untuk menambah APBD negara maka pajak termasuk penyumbang terbesar untuk sehingga pajak merupakan pondasi utama dalam pembangunan. Harapannya pajak sebagai sumber finansial kepada RI yang mampu merubah problematika ekonomi melihat pajak bagian penghasilan terbesar saat sekarang. Untuk mencapai masyarakat yang sejahtera, pemerintah selaku pemegang tampuk kekuasaan bisa menggunakan semua pendapatan untuk membangun RI. Pentingnya sebagai rakyat pembangunan untuk asset dan tak kalah penting mengenai pembentukan pembangunan negeri. Dengan melalui kewajiban-kewajiban untuk pembayaran WP, warga Indonesia memberikan kontribusi sangat besar pada APBN.

Menurut (Nasution, 2007). Mengatakan direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) selalu memberikan cara untuk meningkatkan penerimaan pendapatan dari sektor perpajakan, diantaranya ialah memperbarui modernisasi pemungutan pajak. Tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan tiada lain ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan WP. Itulah penyebab semakin meningkatnya pelayanan terhadap rakyat menjadi hal yang terpenting dari keseluruhan perubahan administrasi.

Sesuai dengan janji pemerintah mengenai pembangunan nasional termasuk dalam agenda yang berjalan secara kontinyu dan berlanjut dengan tujuan mensejahterakan rakyat sesuai ketentuan UU. Untuk mendukung dan menyukseskan agenda pemerintah maka membutuhkan pengeluaran pendapatan dalam negeri maupun meminjam ke negara lain. Pemerintah pusat harus mengurangi atau lebih baik berhenti meminjam ke luar negeri, karena berdampak tidak baik pada rakyat Indonesia. Oleh karenanya, sumber penghasilan dan pendapatan maka pemerintah terus untuk mengoptimalkan, diperbarui dan menggali secara terus menerus .

Pajak ialah pemungutan uang kepada masyarakat untuk negara yang sudah mengikuti peraturan UU yang kodratnya paksa, apa bila mangkrar wajib untuk membayar, nantinya hasilnya akan dipergunakan untuk pembiayaan negeri misalnya seperti pembangunan untuk dalam negeri (Siahaan, 2013:7). Negara akan memungut uang pajak sesuai standart UU. Pemungutan uang pajak tidak ada fideback kepada masyarakat. Tercantum dalam UU pajak, terkait kewajiban dan hak setiap rakyat maka pajak bersifat wajib bagi negara sebagai bentuk partisipasi dalam pembiayaan dan pembangunan negara. *Self Assesment System* merupakan sistem yang digunakan untuk memungut pajak. Seperti sistem hitungannya, mendiskripsikan, dan pembayaran pajak. Dengan adanya teori tersebut untuk memulihkan rasa kepercayaan disaat membayar pajak secara langsung, setiap individu memiliki tagihan pajak yang nantinya akan menjadi tanggung jawab WP dalam artian pajak tidak bisa digantikan ataupun diwakilkan kepada orang lain. Susunan yang mempunyai beban pajak mampu dipandang sebagai bagian jenis pajak yang berpenghasilan.

Penopang pendapatan negara ialah pajak yang mana didalamnya pengeluaran seperti halnya pembangunan nantinya akan bersumber pada pemerintah. Problematikanya meningkatkan patuh WP maka hal yang harus di pecahkan soal lama

yang tidak sesuai. Perlu diketahui upaya yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan, suka rela serta antusiasmen masyarakat dari WP agar tunduk membayar pajak. Sedikit banyaknya pajak bisa ditentukan daya tampung taksiran negara untuk pembiayaan belanja negara, sebagai biaya infrastruktur ataupun biaya taksiran rutinitas. Pajak mempunyai kedudukan yang sangat urgent untuk penarimaan negara sampai sekarang.

Singkatan dari Wajib Pajak adalah WP perorangan atau badan sudah ditentukan dan di atur UU perpajakan sebagai upaya keharusan seorang WP, terbilang seperti perolehan pajak atau diskon pajak. Ada dua tipe WP diantaranya WP perorangan atau WP badan. WP perorangan ialah individual yang sudah bekerja dan mempunyai penghasilan sesuai yang sudah terkena pajak (Rahman, 2010). Negara Indonesia individual harus mendaftarkan dan harus mempunyai NPWP atau Nomor Pajak Wajib Pajak, terkecuali yang sudah di tentukan oleh UU. WP badan wajib membayar pajak baik dari dsikon ataupun pengambilan pajak.

Untuk menaikkan pendapatan, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan perubahan drastis terkait keseluruhan pajak. Kecil dan besarnya kedudukan pajak pada pendapatan negeri, pemerintah harus meningkatkan pendapatan dari pajak. Langkah meningkatkan pendapatan negara dari pajak yaitu diawali dari sistem pemungutan pajak *self assessment* sistem sejak perubahan sistem pajak pada tahun 1983 peruabahan dari *official assessment* sistem (Kusuma, 2016). Meskipun ada sistem yang lemah pada penerapan *self assessment* sistem ialah, semua WP kurang paham tentunya mengartikan mengenai peratauran-peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dari lain sisi *self assessment* sistem akan membuat WP mengerti perubahan yang masih berjalan dalam tindakan perpajakan Indonesia (Permata:2015).

Uraian di ataslah yang menjadi latar belakang sehingga ada ketertarikan untuk melakukan riset yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU.”

1.2 Rumusan Masalah

Hal – hal yang mendasar yang menjadi Rumusan Masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berpengaruh Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan Yang Disediakan Oleh KPP Pratama Batu Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Untuk Membayar Pajak?

1.3 Batasan Penelitian

Walaupun mempunyai keterbatasan pada penelitian ini maka peneliti mengarah dan memfokuskan, keterbatasan tersebut sebagai berikut:

- 1.3.1 Variabel penelitiannya ialah pengaruh kesadaran WP, pengetahuan WP, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan WP perorangan.
- 1.3.2 Sampel penelitian yang digunakan ialah WP perorangan yang sudah mendaftarkan ke kantor pelayanan pajak pratama Batu.

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah yang sudah dideskripsikan, tujuan penelitian ini adalah seperti berikut :

1. Untuk mengetahui Kesadaran WP, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP perorangan Berpengaruh Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpajakan Yang Disedikan Oleh KPP Pratama Batu Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Untuk Membayar Pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Semoga riset ini memberi penjelasan real terkait eksistennya sebenarnya yang terkait dengan judul yang peneliti ambil. Semoga penelitian ini bermanfaat. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan ilmu kecakapan beserta menambah pandangan dengan memproporsikan antara teori yang telah dipelajari dengan praktik

1. Manfaat Akademis

Riset ini sebagai hal yang pernah dialami peneliti tentang manfaatnya karena telah menambah wawasan serta pengetahuan penelitian dalam aspek problem pajak dan saham lebih khususnya segi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Pada Riset ini memberikan pengalaman berharga yang bisa menambah wawasan pengetahuan serta pengaplikasian ilmu pasti yang peneliti didapat dari meja kuliah sesuai pemanfaatan yang real terkait berapa besar pengaruh WP, dan pengetahuan WP.

b. Bagi Instansi Pemerintah

Sebagai pertimbangan untuk untuk memutuskan masalah khususnya pada instansi dan manajemen perusahaan terkait aktivitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Adriani. 2014. *Teori Perpajakan*. Jakarta Salemba Empat.
- Anggraini, Putri Nanda (2012). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Sistem*. *Jurnal Paradigma*. Vol.12 No.02. ISSN 1693-6760.
- Agus, Jatmiko. 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*. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. *Jurnal Nominal/Vol.5 No.1*.
- Alviansyah, Tri Palira. 2011. *Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Malang Utara)*.
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "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)".
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmin Nasution. 2009. *Sanksi Ringan, WP Banyak Yang Telat Serahkan SPT*. Diakses melalui www.kompas.com.
- Ekawati, Liana dan Radianto, Dwi EW. 2008. *Survei Pemahaman Dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Dan Menengah Di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Terakreditasi Teknologi dan Manajemen Informasi Vol:6 Edisi Khusus:185-190*.
- Fuandi, 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, Rizki Dinda dan Yazid Yud Padmono. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur*. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, Vol.3 No. 12.

- Halim, Abdul., Icuk, Rangga B., Amin, Dara. 2014. *“Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus”*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Halimi, Ahmad Kholid. 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.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3, No.1. Hal.126-142.
- Istanto, Feri. 2010. *“Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak”*. Skripsi UIN, Jakarta.
- Kusuma, K.C. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus WP OP Di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan konsultasi Perpajakan Wonosobo)”*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 (Edisi Kesebelas). Jakarta : Penerbit Indeks.
- Munari. 2005. *“Pengaruh Faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)”*, *Jurnal Eksekutif*. Vol.2, No. 2.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pertiwi Kundalini. 2016. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”*. Universitas Yogyakarta.
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Si ahaan, Marihot P. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Cetakan Ketiga. Rajawali Pers. Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sumarman Thomas. 2012. *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: PT. Indeks.

- Supriyati dan Hidayati. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi Vol.7 No.1.*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Umiyati dan Queenindya Permata Faly. 2015. *Pengukuran Kinerja Bank Syariah Dengan Metode RGEC, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, Vol. 2, No. 2, 185-200.*
- Widayati dan Nurlis. 2013. “*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.
- Xin, Michelle Kok Hui. Et al. 2015. “*Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance in Malaysian Tax Filing System*”. The International Journal Of Business & Management. Vol 3. Issue 9.