

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SOSIALISASI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WP DALAM  
MEMBAYAR PAJAK DI UMKM KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**AKUNTANSI**



OLEH :

ROSITA LINDA MAU

NIM. 2018110027

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2022**

## RINGKASAN

Tujuan dari riset berikut ialah untuk mengkaji peranan pemilihan kualitas bahan baku dalam meningkatkan pendapatan usaha. Riset berikut ialah penelitian kuantitatif dengan teknik survei yaitu Gunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama dan ambil sampel dari populasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan atau pengaruh antara variabel yang dihipotesiskan. Strategi pengumpulan data adalah upaya yang dapat dilacak untuk mendapatkan informasi yang andal untuk diskusi dan pemecahan masalah. Pada riset ini memakai pendekatan survei, menyebarkan daftar pertanyaan yang sebelumnya telah ditulis, disusun, dan secara metodis, kemudian dipandu langsung ke tempat sebagai pengajuan, diisi dan dijawab oleh responden, dan akhirnya dikembalikan ke peneliti. Kuesioner diajukan untuk mengukur penelitian ini, dan responden diminta untuk menjawab sesuai dengan sudut pandang mereka. Semua instrumen menggunakan skala Likert dengan skor mulai dari 1 hingga 5. Pada riset berikut pendekatan analisis data ialah analisis rasio yang digunakan untuk menilai pengaruh faktor-faktor tanpa memperhatikan variabel terikat. Sebelum menguji hipotesis, evaluasi validitas dan dependabilitas data, kemudian uji premis-premis mendasar, salah satunya adalah uji normalitas., uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Menurut temuan penelitian, pemilihan bahan baku berkualitas tinggi efektif dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

***Kata kunci: Kualitas Pajak, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan WP***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

NKRI ialah negara yang sedang berkembang, yang ditunjukkan dengan kemajuannya di segala bidang pembangunan. Pemerintah membutuhkan banyak uang untuk mempercepat pembangunan ini (Widnyani dan Suardana, 2016). Negara kita telah melakukan banyak langkah untuk mengejar ketertinggalan. Fasilitas pendidikan telah dan sedang diciptakan di seluruh wilayah atas dasar pemerataan. Memiliki kemampuan agar bisa hasilkan SDM yang intelektual dan bermartabat. Pada keadaan ini, pemerintah harus menggunakan keuangan yang ada dengan hati-hati. Penerimaan dari sektor pajak ialah diantara sumber penerimaan pemerintah.

Dengan membayar pajak kepada pemerintah, sehingga pemerintah bisa melaksanakan prakarsa kerjanya yang dihasilkan bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Pemerintah terus mengembangkan berbagai bidang sebagai wujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Baik uang yang dihasilkan secara domestik maupun internasional merupakan sumber pendapatan pemerintah yang digunakan untuk pembangunan global. Namun pemerintah telah meningkatkan penerimaan dalam negeri, khususnya dari sektor pajak, untuk mencapai kemandirian nasional. (Pratiwi dan Supadmi, 2016). Hal ini karena pajak merupakan sumber pendapatan dengan durasi yang tidak terbatas, berbeda dengan pendapatan SDA yang tidak dapat diperbarui dan memiliki jangka waktu terbatas. (Pratiwi dan Supadmi, 2016).

Pajak memainkan fungsi penting sebagai sumber pendapatan negara dan semakin banyak digunakan untuk mendanai pertumbuhan dan pengeluaran pemerintah. (Suhendri, et.al, 2021). Jika dibandingkan dengan sumber penerimaan lainnya, seperti PNB dan hibah, uang dari sektor pajak berkontribusi sangat besar pada penerimaan negara. Perpajakan ialah sumber penerimaan bagi kewajiban negara guna atasi permasalahan sosial, memajukan

kesenjangan dan kemakmuran, dan berfungsi sebagai kompak sosial antara warga negara dan pemerintah. (Dharma dan Suardana, 2014).

Menerima pendapatan pajak dengan cara yang memaksimalkan efisiensi memerlukan pemahaman publik tentang bea pajak yang berlaku. Ketidakpatuhan WP dapat mengakibatkan keinginan untuk tidak membayar pajak, penghindaran, dan kelalaian sehingga menjadi masalah besar di Indonesia. Untuk membayar pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara, terutama pendapatan yang lebih rendah (Pratiwi dan Supadmi, 2016).

Beberapa variabel yang mempengaruhi kemauan WP untuk mematuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya ialah kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan. Pemahaman perpajakan dan keseriusan masyarakat dalam melaporkan dan membayar pajak dapat mewakili besarnya pengetahuan WP. Sadarnya WP bisa ditentukan oleh kesungguhan dan kerelaan WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang dibuktikan dengan memahami WP pada fungsi perpajakan dan keseriusan WP untuk bayar dan laporkan pajak.

Kualitas layanan ialah elemen lain yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepatuhan pajak WP. Tingkat kualitas layanan meningkat seiring dengan peningkatan kepatuhan WP. (Indriyani dan Sukarta, 2014) menetapkan bahwa evaluasi kualitas layanan didasarkan pada seberapa baik kinerja penyedia layanan dibandingkan dengan harapan. Jumlah dan kualitas layanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan WP, yang diharapkan dapat mendorong kepatuhan WP. (Indriyani dan Sukarta, 2014). Seluruh masyarakat harus disadarkan akan pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak sangat penting. Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk mengedukasi masyarakat khususnya Wajib Pajak tentang segala aspek perpajakan dan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Upaya ini dikenal dengan sosialisasi pajak. Alat komunikasi seperti radio dan televisi serta media cetak seperti surat kabar dan majalah dapat digunakan untuk sosialisasi ini. (Widnyani dan Suardana, 2016).

Mardiasmo (2011) Sanksi pajak yang dikenakan untuk pelanggar bisa berupa sanksi administratif atau pidana. Pranata dan Setiawan percaya (2015). Hal ini memotivasi kami untuk menyelidiki apakah sanksi dari pajak tidak dapat diterima lagi untuk digunakan sebagai dampak jera bagi WP, guna memperbaiki pelaksanaan sanksi perpajakan. Sanksi tingkat tinggi akan memotivasi WP agar selalu patuh. (Pranata dan Setiawan, 2015).

Sesuai pemaparan yang sudah diulas diatas dan teringat terkait kepatuhan WP, peneliti tertarik untuk meneliti UMKM di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, dan Desa Purwantoro.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai uraian latar belakang masalah diatas, sehingga timbul perumusan permasalahan seperti dibawah ini :

1. Apakah kualitas layanan berdampak kepada patuhnya Masyarakat untuk bayar pajak?
2. Apakah sosialisasi pajak berdampak kepada patuhnya WP pada bayar pajak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuannya dari riset berikut ialah :

1. Menguji kualitas layanan berdampak kepada patuhnya Masyarakat untuk bayar pajak.
2. Menguji sosialisasi pajak berdampak kepada patuhnya WP pada bayar pajak

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya riset berikut semoga memberikan manfaat untuk beberapa pihak:

1. Bagi Peneliti

Dengan harapan bisa berikan manfaat untuk peneliti supaya paham dan mengimplementasikan pengetahuan yang didapat dari Universitas Tribhuwana Tungadewi Kota Malang. Dan juga riset berikut untuk media belajar dan bisa

memberikan penambahan pengetahuan yang ada kaitannya dengan kualitas layanan pajak dan sosialisasi pajak pada patuhnya Masyarakat untuk bayar pajak.

## 2. Bagi Instansi

Dengan riset ini bisa berikan kontribusi bagi Para masyarakat UMKM Kota Malang yang membayar pajak yang berkaitan dengan kualitas layanan pajak dan sosialisasi pajak pada bayar pajak.

## 3. Bagi Akademisi

Dengan harapan bisa berkontribusi untuk fakultas untuk pertimbangan pentingnya pelajaran akuntansi perpajakan pada program studi akuntansi, yang berkaitan dengan dampak Kualitas layanan Pajak Dan Sosialisasi Pajak pada patuhnya Masyarakat pada bayar Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. 2015. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan WP Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Surakarta Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Pemediasi’. *Skripsi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta* 53.
- Farid. 2013. ‘Pengaruh Tingkat Pemahaman WP Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan WP Pph Orang Pribadi’. *Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.

- Fuadi dan Mangoting. 2013. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan WP UMKM'. *Accounting Review*.
- Jannah. 2016. 'Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM Dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)'. *Skripsi, Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta* 46.
- Pranadata, I. 2014. Pengaruh Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu'. *Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya*.
- Susmita Dan Supadmi. 2016. 'Engaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan WP'. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 14(2):1239-1269. ISSN: 2302-8556.
- Wati, Erma. 2018. 'Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada WP Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen)'. *JURNAL NOMINAL* VII(1):33-53.
- Winerungan. 2013. 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan WP Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan'. *Jurnal Akuntansi* 2(2):967.
- Amalia et al. 2016. Analisis Sistem Penyelenggaraan Makanan Dan Hubungan Asupan Energi Dan Zat Gizi Makro Dengan Status Gizi Pada Santri Di Pondok Pesantren Daarul Rahman. *Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul*.
- Boediono. 2003a. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta.
- Boediono. 2003b. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta.
- Boediono, S. dan H. 2018. Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22-38. ISSN 2442 – 5028 (Print) 2460 – 4291 (Onlin.
- Debby Farihun Najib. 2013a. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang*.
- Debby Farihun Najib. 2013b. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang*.

- Dharma dan Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran WP, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan WP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 340–353.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Muria Kencana.
- Harun, dkk. 2019. Analisis Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar Rupiah dan Jumlah Penduduk terhadap Jumlah Penghimpunan Dana Zakat Infaq dan Shadaqah (ZIS) di Indonesia Tahun 2013-2017. *Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Hidayatullah. 2021. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan WP Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Surabaya. *Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*.
- I Gede Putu Pranadata. 2014. *Pengaruh Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Universitas Brawijaya.
- Ilyas dan Burton. 2013. *Hukum Pajak* (Edisi 6). Salemba Empat.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra Lestari. 2018. Pengaruh Kesadaran WP, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Skripsi Akuntansi*.
- Indriyani dan Sukarta. 2014. Tanggung Jawab Moral, Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan WP Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7, 431–443.
- Juliantari, S. dan D. 2021. Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan WP Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *JURNAL KHARISMA*, 3(1), 128-E-139. ISSN 2716-2710.
- Kamayanti, A., Sokarina A., Lutfillah, N.Q., Briando, B., Ekasari, K., Suhendri, H., Darmayasa, I.N. (2022). *Metodologi Paradigma Nusantara*. Cetakan ke I : Pebruari 2022. Malang, Jatim : Penerbit Peneleh.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Andi.
- Nasution dan Ferrian. 2007. Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas



- Pajak Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi ( Studi Kasus : Kpp Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik J u r n a l A k u n t a n s i B i s n i s & P u b l i K*, 1(2), 207-224. ISSN: 2087-4669.
- Noviana, A. dan H. 2020. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Penerapan PP No. 23 Tahun 2018, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP (Studi Empiris Pada WP UMKM di KABUPATEN Sampang). *E-JRA*, 09(04), 51-67.
- Pranata dan Setiawan. 2015. Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan WP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473.
- Prasuraman Sapriadi. 2013. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskusterhadap Kepatuhan WP. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760.
- Pratiwi dan Supadmi. 2016. Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan PadaKepatuhan WP Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 139–153.
- Putri dan Nawangsasi. 2020. Peran E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP Dalam Meningkatkan Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor. *Advance : Jurnal Akuntansi*, 7(1), 36-44. ISSN : 2337-5221 (cetak). <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance>
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Resmi. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus* (Edisi ke 1). Salemba Empat.
- Sapriadi. 2013. PengaruhKualitas Pelayanan Pajak,Sanksi Pajak, Dan KesadaranWajibPajakTerhadapKepatuhan WP DalamMembayarPBB(PadaKecamatan Selupu Rejang). *Artikel Skripsi. UniversitasNegeri Padang*.
- Saragih. 2013. Penerapan Metode Analytical Hierarchy processPada Sistem Pendukung Keputusan pemilihan laptop. *Ahasiswa ProgramStudi Teknik Informatika STMIK Budi Darma, Medan*.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana.
- Sri Rustiyansih. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WajibPajak. *Widya Warta*, 2(XXXV), 44–54.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Suhendri, H., Iriani, N.I. & Tanggu, E.A. (2021). Kepatuhan WP UMKM Sebelum dan Saat terjadinya Covid 19. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 9(1), 63-68.
- Utami dan Amanah. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(7), 2-22. e-ISSN : 2460-0585.
- Widnyani dan Suardana. 2016. Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan WP Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-JA e-Jurnal Akuntansi*, 16(3).
- Wijoyanti. 2010. Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksterhadap Kepatuhan WP di Kantor Pelayanan Pajak PratamaJakarta, Mampang Prapatan. *Kripsi Sarjana Fakultas Ekonomi UniversitasPembangunan Nasional Veteran, Jakarta*.