

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki kewajiban dalam menjamin stabilitas nasional, membuat kebijakan untuk mengatur warga negaranya, dan melaksanakan pembangunan demi pemerataan di seluruh wilayah. Dalam menjalankan kewenangan tersebut pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sumber pendapatan negara sendiri bersumber dari berbagai hal, mulai dari sumber daya alam, badan usaha milik negara, hingga iuran yang dipungut pada setiap warga negaranya. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.<sup>1</sup>

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa.” Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undangundang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur: Iuran rakyat kepada Negara.

---

<sup>1</sup> Komang Dewi Agustini And Ni Luh Sari Widhiyani, “Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *E-Jurnal Akuntansi* 27, No. 2 (May 10, 2019): 2, <https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V27.I02.P19>.

Berdasarkan undang-undang; Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk; Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.<sup>2</sup>

Fungsi pajak ada dua yaitu fungsi *budgetair* dan mengatur (*regulerend*). Fungsi *budgetair* adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi mengatur adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bisang sosial dan ekonomi. Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah, tujuannya untuh mengurangi gaya hidup komsuntif.<sup>3</sup>

Penerimaan pajak pada tahun 2022 mencapai Rp. 868,3 triliun. Pada tahun ini penerimaan mencapai 55,7% dengan target 58,5% yang terpapar dalam Peraturan Presiden (Perpres) nomor 98 tahun 2022 dan hal ini diharapkan bertahan hingga akhir tahun, meskipun hal ini memiliki kewaspadaan mengenai harga komoditas dan juga perkembangan sosial, berita yang dilansir oleh Menpan.com pada hari Selasa tanggal 02 Agustus 2022.<sup>4</sup> Kinerja penerimaan pajak yang sangat baik pada periode Januari hingga Juni 2022 dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tren peningkatan harga komoditas, pertumbuhan ekonomi yang ekspansif dan tingkat permintaan yang terus membaik (domestik dan luar negeri), basis yang rendah pada tahun 2021 akibat pemberian insentif, dan

---

<sup>2</sup> Rina Marlina, Maman Suherman, Dan Medina Almunawwaroh, "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya," *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi* 15, No. 1 (7 Februari 2017): 51, <https://doi.org/10.25105/mraai.v15i1.1649>.

<sup>3</sup> Adnan Abdullah, *Peradilan Pajak Dulu Kini Dan Akan Datang* (Surabaya: Cv. Garuda Mas Sejahtera, 2017), 17.

<sup>4</sup> Nani Permata Sari, "Penerimaan Pajak Capai Rp868,3 Triliun Hingga Akhir Juni 2022," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Accessed January 22, 2023, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/penerimaan-pajak-capai-rp868-3-triliun-hingga-akhir-juni-2022>.

dampak dari implementasi Undang-Undang Harmoni Peraturan Perpajakan (UU HPP). Bukan hanya itu saja yang mempengaruhi pajak pelayanan dari setiap kantornya memberikan kenyamanan kepada orang untuk membayar pajak. Serta penerapan pembelajaran pembelajaran pajak yang banyak di terapkan oleh kantor-kantor cabang yang tersebar di seluruh indonesia.<sup>5</sup>

Peran pajak dalam perekonomian di Indonesia termasuk pada kategori sangat penting dikarenakan sangat berpengaruh pada pendapatan Negara. Pajak sebagai pemberi kontribusi paling besar dalam penerimaan negara. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk dapat mengembangkan atau meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya. Hal ini diahruskan untuk para wajib pajak untuk patuh dalam melaporkan atau membayarkan pajak perorangannya.<sup>6</sup>

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh aturan yang sudah berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dalam negeri hal ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Nani Permata Sari, "Penerimaan Pajak Capai Rp868,3 Triliun Hingga Akhir Juni 2022," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Accessed January 22, 2023, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/penerimaan-pajak-capai-rp868-3-triliun-hingga-akhir-juni-2022>.

<sup>6</sup> Della Fadhilatunisa, "Pengaruh Sistem *E-Filling*, E-Spt Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kpp Pratama Makassar Selatan)," *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya* 6, No. 2 (June 30, 2021): 109, <https://doi.org/10.35968/v6i2.702>.

<sup>7</sup> Novrita Marsaulina And Rio Johan Putra, "Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perpajakan (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Sunter)," *Media Manajemen Jasa* 6, No. 1 (2018): 17, <https://doi.org/10.52447/mmj.v6i1.1396>.

Kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya. Berbeda dengan kesadaran dimana motivasi yang kuat untuk melakukan suatu tindakan, justru dari pribadinya sendiri menyatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dapat terjebak pada pemahaman yang keliru, dan keputusan wajib pajak untuk menghindari pajak dapat melanggar aturan pajak. Konsekuensinya, penegakkan kepatuhan pajak dengan baik bisa mengalami kegagalan. Selanjutnya, Pohan menyatakan bahwa terdapat dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).<sup>8</sup>

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak orang pribadi dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, And Jessy D. L. Warongan, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5, No. 2 (2017): 2, <https://doi.org/10.35794/Emba.5.2.2017.15702>.

<sup>9</sup> Remy Anugerah Pratama And Erly Mulyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang," *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1, No. 3 (August 22, 2019): 2, <https://doi.org/10.24036/Jea.V1i3.143>.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas Pelayanan petugas pajak yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, untuk indikator dari Kualitas Pelayanan yaitu : *Service Strategi* (Strategi Layanan), *Service People* (Sumber daya manusia yang memberikan layanan), *Service System* (System Layanan).<sup>10</sup>

Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.<sup>11</sup>

Pengetahuan pajak juga menjadi salah satu hal penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena

---

<sup>10</sup> Farid Firmansyah & Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa* (Duta Media Publishing, 2019), 11.

<sup>11</sup> Syamsul Bahri Arifin And Aulia Arief Nasution, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan," *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi* 3, No. 2 (November 12, 2017): 3, <https://doi.org/10.31289/Jab.V3i2.1237>.

Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak dengan baik dan benar.<sup>12</sup> Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup maka melaksanakan kewajiban perpajakan akan menjadi lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut.<sup>13</sup> bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar sehingga mereka terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Dengan wajib pajak memahami pengetahuan perpajakan maka wajib pajak dapat mengetahui kewajiban yang harus dilakukan dalam hal perpajakan.<sup>14</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang variabel kualitas pelayanan Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi oleh Devi Safitri, 2Sem Paulus Silalahi Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.<sup>15</sup> Sedangkan pada penelitian yang lainnya

---

<sup>12</sup> Rismi K. Yudiseno, *Perpajakan (Ed. Revisi)* (Gramedia Pustaka Utama, 2019), 23.

<sup>13</sup> Thomas Sumarsan, *Perpajakan Indonesia Vol (3)*, 2013th Ed. (Jakarta: Pt. Indeks, N.D.), 12.

<sup>14</sup> Viega Ayu Permata Sari, "Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" 6 (2017): 4.

<sup>15</sup> Devi Safitri And Sem Paulus Silalahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20, No. 2 (January 23, 2020): 12, <https://doi.org/10.29040/Jap.V20i2.688>.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang Oleh Rexy Anugerah Pratama<sup>1</sup> Pengujian Hipotesis Dilakukan Dengan Membandingkan Thitung Dengan Nilai Ttabel. Hipotesis Diterima Jika Thitung > Ttabel Atau Nilai Sig < 0,05. Nilai Ttabel Pada  $\alpha=0,05$  Adalah 1,986. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Nilai Thitung Adalah 3,543 Dan Nilai Sig Adalah 0,001.<sup>16</sup>

Penelitian lain pada variabel Pengetahuan Pajak Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan Oleh Fita Fitrianiingsih Pengetahuan perpajakan memiliki nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $1,330 < 1,660$  , maka diterima dan ditolak, artinya pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian lainnya yang diteliti oleh Oki Sri hartini dengan judul pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama karees) hasil tabel uji t diatas untuk variabel pengetahuan perpajakan diperoleh thitung 2,124 dengan tingkat sig 0,039. Sesuai dengan kriteria uji t yang lebih di tetapkan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Pratama And Mulyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang," 22.

<sup>17</sup> Oki Hartini And Dani Sopian, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi :," *Jsma (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)* 10, No. 2 (November 1, 2018): 15.

Tingkat pengetahuan di Pamekasan tentang pajak sudah dominan untuk diketahui, karena pelayanan pajak dan pengetahuan tentang pajak pribadi sudah tersebar di media sosial pajak secara 24 jam, serta bukan hanya itu saja melainkan pengetahuan dan pelayanan juga diberikan ketika mendatangi kantor pajak dengan pelayanan dan memberikan pengetahuan bagaimana cara melaporkan pajak pribadi, menghitung pajak dan hal lain yang berkenaan dengan pajak. Hal ini juga pelayanan dan pengetahuan pajak juga di berikan oleh petugas pajak melalui sosialisasi dengan seminar dan pengetahuan ke desa-desa.<sup>18</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya adanya perbedaan hasil penelitian antara variabel-variabel yang dibahas di atas sehingga penulis meneliti lebih dalam tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan?
2. Apakah Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan?

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan karyawan Pajak Pratama Pamekasan, 30 Mei 2023

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka ditentukanlah tujuan sebagai perencanaan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan
2. Untuk menguji dan menganalisa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan.
3. Untuk menguji dan menganalisa Kualitas pelayanan, Pengetahuan pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan.

### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian adalah “anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.”<sup>19</sup>

Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah “sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang diteliti, serta untuk menentukan dan merumuskan hipotesis”.<sup>20</sup>

1. Semakin banyak orang yang menyukai akan pelayanan yang diberikan oleh kantor perpajakan, hal ini berarti kepatuhan wajib pajak akan meningkat sehingga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang melaporkan karena pelayanan yang baik akan memberikan impact dari hal kembalinya pelapor pajak.

---

<sup>19</sup> Ismail And Bambang Triyanto, *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi) : Suatu Pedoman* (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2020), 51.

<sup>20</sup> Tim Penyusunan Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Revisi (Pamekasan: Stain Press, 2015), 10.

2. Wajib pajak makin mengetahui betapa pentingnya pajak serta seberapa mudahnya membayar pajak, kepatuhan untuk melaporkan pajaknya sehingga wajib pajak semakin tinggi teknologi semakin wajib pajak mengetahui sebab dan akibat dari pajak maka akan berdampak pada semakin patuhnya membayar atau melaporkan pajaknya.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis berasal dari kata ‘*hypo*’ berarti sebelum, dan ‘*thesis*’ pernyataan, atau pendapat. Dengan demikian hipotesis secara sederhana dapat dipahami sebagai suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Dalam sebuah penelitian, hipotesis umumnya dirumuskan untuk menjawab secara sementara masalah yang akan diteliti.<sup>21</sup> Hipotesis adalah “suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris”.<sup>22</sup> Jadi hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ha<sup>1</sup> : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha<sup>2</sup> : Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha<sup>3</sup> : Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

---

<sup>21</sup> Imam Machali, *Metode Logi Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*, Vol. Vol. 1 (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 41, <https://digilib.uin-suka.ac.id/Id/Eprint/24023/>.

<sup>22</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2020), 57.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Setiap hasil karya yang dibuat seseorang pasti akan memiliki dampak manfaat, baik itu, sedikit, maupun banyak tergantung kebutuhan. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung, baik manfaat secara Teoritis maupun manfaat secara praktis.

### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelyanan Pajak Pratama Pamekasan

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh sarana dan ketajaman dalam menganalisis sebuah penelitian dan dapat menambah ilmu pengetahuan baru, sebagai motivasi peneliti yang lain serta dapat menjadi rujukan sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya tentang seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelyanan Pajak Pratama Pamekasan.

#### **b. Bagi lembaga IAIN Madura**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya pada penelitian ini. Adapun manfaat lain agar memperbaiki praktik-praktik pembelajarar, dapat menjadi lebih kreatif, efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran semakin meningkat khususnya di bidang lembaga keuangan atau perusahaan akuntansi.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, bahan rujukan apabila ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama ataupun judul yang berkesinambungan.

d. Bagi Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan seberapa pentingnya pelayanan pajak untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

e. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini memberikan referensi bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban wajib pajak dan memberikan pengetahuan kepada wajib pajak tentang pajak

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup penelitian digunakan sebagai batas variabel yang akan diteliti, populasi atau objek dari penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya juga dipaparkan tentang penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.<sup>23</sup>

Pada ruang lingkup penelitian ini terdapat didalamnya variabel penelitian dan lokasi penelitian, variabel penelitian pada penelitian ini yaitu memiliki variabel independen (terikat) diantaranya : Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak. Variabel penelitian ini terdapat juga variabel dependen (bebas) yaitu kepatuhan wajib pajak.

---

<sup>23</sup> Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 11.

## 1. Variabel Penelitian

### a. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>24</sup> Variabel independen dalam penelitian ini yaitu, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ), Indikator untuk Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dapat diukur dengan enam dimensi sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) *Compliance* (Kepatuhan)
- 2) *Reliability* (Daya Tanggap)
- 3) *Asurance* (Jaminan)
- 4) *Empathy* (Empati)
- 5) *Tangibles* (Bukti fisik)

Sedangkan yang menjadi indikator Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ):<sup>26</sup>

- 1) Mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.
- 2) Kepemilikan NPWP, merupakan suatu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapat Nomor Pokok Wajib Pajaknya.

---

<sup>24</sup> I. Made Indra P. & Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 2.

<sup>25</sup> Veithzal Rivai Zainal Dkk, *Islamic Marketing Management* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2017), 180–86.

<sup>26</sup> Astrid Budiarto, *Pedoman Praktis Membayar Pajak* (Yogyakarta: Genesis Learning, 2016), 24.

- 3) Mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan.
- 4) Mengetahui dan memahami mengenai PKP, PTKP, dan tarif pajak.  
Sehingga mereka akan mampu menghitung dan melaporkan kewajiban perpajkannya dengan benar dan baik.
- 5) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diperoleh melalui sosialisasi maupun pelatihan.

#### **b. Variabel Dependen**

Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>27</sup> Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y) Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan yang di tegaskan oleh Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak ialah sebagai berikut :<sup>28</sup>

- 1) Menghitung pajak dengan benar
- 2) Melakukan pembukuan pajak setiap tahunnya
- 3) Mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) dan melaporkan tepat waktu

## **2. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi tempat dalam melakukan penelitian adalah kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan Jalan Raden Abdul Azis no 111 Jungcangcang, Kec Pamekasan, Kab. Pamekasan.

---

<sup>27</sup> Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, 3.

<sup>28</sup> Oktaviane Lidya Winerungan, "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung," *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, No. 3 (August 11, 2013): 65–66, <https://doi.org/10.35794/Emba.1.3.2013.2301>.

## H. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian,<sup>29</sup> “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan.” Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami dan membaca, maka peneliti akan memberikan paparan mengenai istilah-istilah yang terkait dengan judul penelitian.

1. Pajak adalah kontribusi masyarakat yang memiliki NPWP kepada Negara yang bersifat wajib oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa dan berjangka waktu pelaporan selama satu tahun.<sup>30</sup>
2. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan dari konsumen barang atau jasa.<sup>31</sup>
3. Pengetahuan pajak adalah seorang wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, mereka akan melakukan kewajiban tersebut untuk mendapatkan hak dan melaksanakan tanggung jawab sebagai wajib pajak.<sup>32</sup>
4. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendefinisikan bahwa Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan dalam sektor Perpajakan sesuai

---

<sup>29</sup> Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 11.

<sup>30</sup> Sumarsan, *Perpajakan Indonesia Vol (3)*, 12.

<sup>31</sup> Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Publishing: Banyu Media, 2016), 45.

<sup>32</sup> Ardison Asri, *Buku Ajar Hukum Pajak & Peradilan Pajak* (Cv Jejak (Jejak Publisher), 2021), 55.

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang sudah tertera.<sup>33</sup>

Jadi yang dimaksud judul diatas adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pajak Pratama Pamekasan.

## **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui dan membandingkan hubungan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan serta berfungsi sebagai penentuan posisi penelitian (letak persamaan dan perbedaan) dengan penelitian terdahulu.

Adapun beberapa penelitian yang akan membahas tentang keterkaitan antara Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang pernah dilakukan sebagai berikut :

1. Penelitian Sherly Layata, Putu Ery Setiawan(2017),<sup>34</sup> dengan judul Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan, hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Selatan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan.
2. Pada penelitian Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani1, Ketut Budiarta,<sup>35</sup> dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada

---

<sup>33</sup> Budiarto, *Pedoman Praktis Membayar Pajak*, 13.

<sup>34</sup> Sherly Layata And Putu Ery Setiawan, "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan," 2017.

<sup>35</sup> Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani And I Ketut Budiarta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2017.

Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi, dan hasil penelitiannya yaitu Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan Wajib pajak

3. Pada penelitian Fita Fitrianiingsih, Sudarno, Taufik Kurrohman,<sup>36</sup> yang berjudul Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan, dengan hasil penelitian Pengetahuan pajak memiliki nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $1,330 < 1,660$  , maka diterima dan ditolak, artinya pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pada penelitian Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani<sup>1</sup>, Ketut Budiarta,<sup>37</sup> dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi, dengan hasil penelitian Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP. Hasil tersebut menerima hipotesis dua yang merumuskan.bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada perilaku kepatuhan WP.

---

<sup>36</sup> Fita Fitrianiingsih, S. Sudarno, And Taufik Kurrohman, “Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan,” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 5, No. 1 (May 24, 2018): 100–104, <https://doi.org/10.19184/Ejeba.V5i1.7745>.

<sup>37</sup> Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani And I Ketut Budiarta, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi,” *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2017.

**Tabel 1.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sherly Layata, Putu Ery Setiawan (2017) <sup>38</sup>	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan	variabel : kualitas pelayanan, serta menggunakan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Perbedaan kantor pajak yang diteliti, serta menggunakan lebih banyak variabel.
2	Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani I, Ketut Budiarta <sup>39</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi	variabel kualitas pelayanan (X1) dan menggunakan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Perbedaan pada kantor pajak yang di teliti dan ada tambahan variabel Pengetahuan pajak, serta variabel moderasi yaitu Niat.
3	Fita Fitrianiingsih, Sudarno, Taufik Kurrohman <sup>40</sup>	Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan	Variabel Pengetahuan pajak (X) dan variabel (Y) kepatuhan wajib pajak	Perbedaan variabel yaitu Pelayanan fiskus, dan sanksi denda, serta menggunakan sampel pembayaran pajak bumi dan bangunan, dan peneliti menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai data
4	Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani I,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan	variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepatuhan	Perbedaan pada lokasi penelitian dan ada tambahan variabel

<sup>38</sup> Sherly Layata And Putu Ery Setiawan, "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan," 2017.

<sup>39</sup> Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani And I Ketut Budiarta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2017.

<sup>40</sup> Fita Fitrianiingsih, S. Sudarno, And Taufik Kurrohman, "Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan," *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 5, No. 1 (May 24, 2018): 100-104, <https://doi.org/10.19184/Ejeba.V5i1.7745>.

	Ketut Budiarta <sup>41</sup>	Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi	wajib pajak (Y)	moderasi.
--	------------------------------	---	-----------------	-----------

Sumber : Olah Peneliti

---

<sup>41</sup> Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani And I Ketut Budiarta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2017.