

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN *FRINGE BENEFIT* KARYAWAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : NI LUH NYOMAN SASMITA GAYATRI

NIM : 2015644141

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2024

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *FRINGE BENEFIT* KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR

Ni Luh Nyoman Sasmita Gayatri

2015644141

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pada pandemi Covid-19 ini kondisi perekonomian yang belum stabil mempengaruhi banyak aspek. Omzet perusahaan mengalami penurunan, pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan masyarakat susah dijangkau karena ketiadaan biaya pendidikan. Tentu dalam perpajakan akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, *fringe benefit* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Lokasi penelitian ini di KPP Madya Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Madya Denpasar dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, *fringe benefit* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan *fringe benefit* (X3) adalah sebesar 59%.

Kata kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, *Fringe Benefit*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**THE INFLUENCE OF UNDERSTANDING TAX REGULATIONS,
SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE FRINGE BENEFIT ON
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT DENPASAR MADYA TAX
SERVICE OFFICE**

**Ni Luh Nyoman Sasmita Gayatri
2015644141**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Tax is a mandatory contribution to the state owed by individuals or bodies that is mandatory based on the law, without receiving direct compensation and is used for state needs for the greatest prosperity of the people. In this Covid-19 pandemic, the unstable economic conditions affect many aspects. Company turnover has decreased, people's income has decreased, job opportunities have decreased, people's education levels are difficult to reach due to the lack of education costs. Of course, in taxation it will be difficult for people to behave obediently, maybe even taxpayers are willing to be subject to large tax sanctions. This study aims to determine the effect of understanding tax regulations, service quality, fringe benefits on individual taxpayer compliance.

The location of this research is at the Denpasar Madya Tax Office. The population in this study were individual taxpayers at the Denpasar Madya Tax Office and the sample in this study was 100. The data analysis techniques used in this study were Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test and Determination Coefficient Test.

The results of this study are that understanding tax regulations has a significant positive effect on individual taxpayer compliance, service quality has a significant positive effect on individual taxpayer compliance, fringe benefits have a significant positive effect on individual taxpayer compliance. Individual taxpayer compliance is influenced by understanding tax regulations (X1), service quality (X2) and fringe benefits (X3) by 59%.

Keywords: Understanding Tax Regulations, Fringe Benefits, Service Quality, Individual Taxpayer Compliance

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN *FRINGE BENEFIT* KARYAWAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi
Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

NAMA : NI LUH NYOMAN SASMITA GAYATRI

NIM : 2015644141

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Luh Nyoman Sasmita Gayatri

NIM : 2015644141

Program Studi : Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan *Fringe Benefit* Karyawan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar

Pembimbing : 1. Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE.,Ak.,MM
2. Drs. Paulus Subiyanto, M.Hum

Tanggal Uji : 19 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Badung, 19 Agustus 2024



Ni Luh Nyoman Sasmita Gayatri

SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *FRINGE BENEFIT* KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NI LUH NYOMAN SASMITA GAYATRI
NIM : 2015644141

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
NIP. 196410161989101001

DOSEN PEMBIMBING II



Drs. Paulus Subiyanto, M.Hum
NIP. 196106221993031001

JURUSAN AKUNTANSI
KETUA



ANG de Bardiada, SE., M.Si., Ak
NIP. 197512312005011003

SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *FRINGE BENEFIT* KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 19 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:

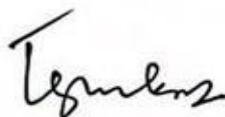


Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM
NIP. 196410161989101001

ANGGOTA:



2. Ni Luh Putri Setyastrini, S.E., M.Ak.
NIP. 199506212022032017



3. Dr. Ir. I Gede Made Karma, MT
NIP. 196207191990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M. eCOM, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Bagiada, SE.,M.Si., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. Nyoman Sentosa Hardika, S.E., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.

5. Bapak Drs. Paulus Subiyanto, M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Madya Denpasar yang telah bersedia membantu menjadi responden dalam penelitian saya.
7. Orang tua, keluarga dan orang tersayang yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
8. Sahabat dan teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga penelitian ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 31 Juli 2024

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Nyoman Sasmita Gayatri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	1
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA TERAPAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan	16
C. Kerangka Pikir	20
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat Penelitian	29
C. Populasi dan Sample Penelitian	29
D. Variabel Penelitian dan Definisi	31
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
B. Hasil Uji Hipotesis	56

C. Pembahasan.....	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak KPP Madya Denpasar Tahun 2020-2022	5
Tabel 3. 1 Prosedur Pengambilan Sampel	30
Tabel 3. 2 Definisi Variabel Penelitian	34
Tabel 3. 3 Bobot Skor Pilihan Responden	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif	49
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	51
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 2.2 Gambar Model Hipotesis Penelitian	28



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

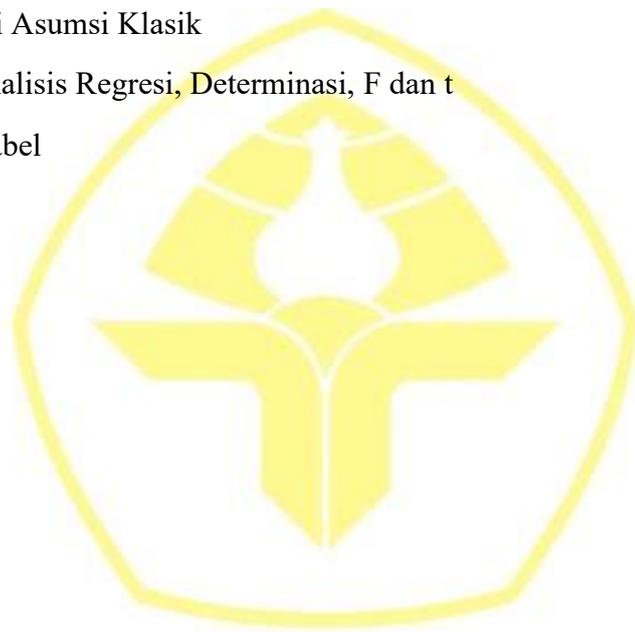
Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Analisis Regresi, Determinasi, F dan t

Lampiran 8. t tabel



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan bersama (Beloan, 2019).

Pada pandemi Covid-19 ini kondisi perekonomian yang belum stabil mempengaruhi banyak aspek. Omzet perusahaan mengalami penurunan, pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan masyarakat susah dijangkau karena ketiadaan biaya pendidikan. Tentu dalam perpajakan akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. Hanya wajib pajak sektor industri tertentu (pertanian, perkebunan, perikanan dan sumberdaya alam lain) maupun wajib pajak berpenghasilan tetap yang bertahan mengamankan kondisi menjadi wajib pajak patuh, sementara banyak wajib pajak yang tidak memiliki kemampuan membayar pajak.

Kementerian Keuangan sebagai otoritas fiskal di Indonesia juga harus menyeimbangkan berbagai kepentingan dalam menyusun kebijakan pajak sebagai bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang harus ditempuh pemerintah untuk mengatasi keterpurukkan ekonomi Indonesia karena adanya wabah Covid-19. Tantangan utamanya adalah menyeimbangkan kepentingan antara memperoleh penerimaan pajak sesuai dengan yang ditetapkan dalam APBN dengan tetap memberikan insentif perpajakan karena terjadinya pandemi secara tepat sasaran kepada wajib pajak yang terkena dampak buruk Covid-19.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan (Astherina dan Septiani, 2019), mulai dari mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tepat pada waktunya. Apabila wajib pajak dilakukan pemeriksaan oleh fiskus (aparatus pajak) sehubungan dengan pelaporan yang telah disampaikannya, maka wajib pajak dapat mengetahui segala sesuatu hak dan kewajibannya. Seperti, membayar kekurangan pajak akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan suatu keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak benar oleh wajib pajak (Putri dan Curry, 2024).

Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakpahaman masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya (Ariesta dan Latifah, 2020). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Mengerti dan tahu mengenai peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor internal. faktor ini penting agar para wajib pajak membayar pajak terhutangnya dengan baik dan benar. Pengetahuan pajak merupakan sesuatu yang penting dimiliki oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan sebagian besar pendidikan wajib pajak adalah rendah, maka ini akan menimbulkan kurangnya pengetahuan tentang peraturan pajak, sehingga pemahaman tentang peraturan pajak pun juga sangat kurang. Oleh karena itu, wajib pajak juga tidak akan sadar tentang kemauan membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai ukuran gambaran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas (Septianingrum dan Sofianty, 2023). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembayar pajak berharap diperlakukan dengan hormat, karena mereka jujur melaporkan pendapatan mereka yang sebenarnya.

Karyawan merupakan aset berharga perusahaan, lantaran kinerja karyawan akan sangat berpengaruh dalam kegiatan operasional perusahaan. Banyak hal yang dilakukan agar membuat karyawannya merasa nyaman untuk bekerja. Salah satunya, melalui *fringe benefit*. *Fringe benefit* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan diluar hak upah dan gaji. Keuntungan ini terdiri dari hadiah liburan, sertifikat, uang tunai, kendaraan kerja, dan sebagainya. Namun, hal ini masuk dalam pendapatan kotor karyawan, perlu ada kebijakan jelas yang mengatur pembayaran pajak. Walau tunjangan ini diberikan melalui pihak ketiga, perusahaan harus memperhatikan pola pemungutan pajak yang berlangsung.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar menjadi tempat dilakukannya penelitian ini. Dikarenakan penerimaan pajak wilayah ini turun drastis akibat pandemi Covid-19. Hal tersebut terlihat dari data pertumbuhan penerimaan pada tahun 2020-2022 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Penerimaan Pajak KPP Madya Denpasar Tahun 2020-2022

(Dalam Milyar Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2020	Rp 4.940	Rp 4.220	85,43%
2021	Rp 4.270	Rp 2.890	67,69%
2022	Rp 4.750	Rp 4.430	99,33%

Sumber: KPP Madya Denpasar, 2024

Penerimaan pajak KPP Madya Denpasar mengalami fluktuatif pada tahun 2020-2022, dimana tingkat penerimaan pajak pada tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dan jauh dari target yang sudah disampaikan. Namun pada tahun berikutnya yaitu 2022 mengalami peningkatan penerimaan pajak pada KPP Madya Denpasar, namun belum dapat memenuhi target yang diberikan. Target dalam penerimaan pajak setiap tahunnya tidak dapat terealisasikan dengan baik, hal ini diakibatkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun. Penurunan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman perpajakan,

menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan dan kurangnya *fringe benefit* bagi karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Permata (2022), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi hal ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan akibat covid-19 yang menyebabkan penerimaan pajak menjadi menurun. Penurunan rasio pencapaian diakibatkan oleh pandemi Covid-19 dikarenakan banyak tempat wisata dan usaha yang tutup. Akan tetapi adapun penyebab lainnya yang mengakibatkan pencapaian target tidak tercapai, yaitu dikarenakan masih banyaknya wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat disebabkan dengan kurangnya pemahaman terhadap perpajakan, kurangnya sosialisasi maupun kesadaran dalam pembayaran pajak. Dengan hal tersebut tersebut dapat menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo (2013) Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sarlina (2019) menyatakan bahwa *fringe benefit* dapat didefinisikan sebagai pemberian yang diberikan otoritas pajak kepada karyawan yang terpilih karena telah memenuhi ketentuan yang berlaku. *Fringe benefit* diukur dengan menghitung besarnya imbalan yang

diberikan terhadap kinerja yang baik oleh karyawan yang telah diuji melalui proses pemeriksaan. Sehingga *fringe benefit* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia patuh apabila karyawan memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, menarik untuk dilakukan penelitian yakni bertujuan untuk mengetahui tentang pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan *fringe benefit* pada karyawan. Maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan *Fringe Benefit* Karyawan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar?
3. Apakah *fringe benefit* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar?
4. Apakah pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan *fringe benefit* karyawan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar?

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan *Fringe Benefit* pada variable dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
- b. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
- c. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara *fringe benefit* dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
- d. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan *fringe*

benefit dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai menambah wawasan mengenai pemahaman perpajakan dan bahan referensi serta informasi untuk digunakan sebagai pendukung dalam penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta kontribusi untuk dijadikan referensi tambahan yang nantinya dapat di pakai oleh peneliti selanjutnya apabila mengerjakan penelitian yang serupa.

2) Bagi Investor

Bagi investor penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang perpajakan di kantor pelayanan pajak.

3) Bagi pihak lain

Penulis berharap bahwa dengan adanya tulisan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan untuk menambah wawasan berbagai pihak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Hal ini berarti semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan maka nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
3. *Fringe benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Hal ini berarti semakin tinggi *fringe benefit* maka nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
4. Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, *fringe benefit* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Hal ini berarti semakin baik

peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, *fringe benefit* maka nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, adapun implikasi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan tingginya pemahaman peraturan perpajakan maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan semakin baik kualitas pelayanan maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. *Fringe benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan semakin tinggi *fringe benefit* maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, *fringe benefit* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan semakin baik peraturan perpajakan, kualitas pelayanan,

fringe benefit maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka diberikan saran yang dapat menjadi pertimbangan sebagai manajemen sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar diharapkan selalu meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan melalui pemberian sosialisasi perpajakan secara berkala baik itu secara langsung ataupun secara online, dengan memberikan materi mengenai ketentuan pajak yang berlaku dan tata cara membayar pajak dengan baik dan benar, melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang diterapkan dan selalu memperhatikan *fringe benefit*.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak, selain itu diperlukan memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya terbatas di Politeknik Negeri Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta Putri Ristra, & Latifah Lyna. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Arum dan Zulaikha (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). *Balance : Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 595. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Dewi, N. P. A. K., & Setiawan, P. E. (2023). Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(5), 1360. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i05.p16>
- Khodijah Siti, B. H. I. W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI>
- Listyowati, S. C. Y. S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. In *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* (Vol. 3, Issue 1). Online. www.jraba.org
- Manuaba Apsari Candra Ayu Ida, G. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. Vol.19.2, 1259–1289.
- Putri Firma Jennisa, C. K. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus KPP Pratama Sawah Besar Dua). Vol 4 No 4.
- Putri Juniati Kadek, S. E. P. (2020). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vol.18.2., 1112–1140.
- Sapriadi Doni. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). www.pajak.go.id

- Septianingrum, F. A., & Diamonalisa Sofianty, undefined. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Bandung Conference Series: Accountancy, 3(1).
<https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6974>
- Supadmi Ni Luh. (2020). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.
- Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax. 3(1), 126–142.
- Asfiroyani Muhammad. (2023). Tantangan Implementasi Ketentuan Baru Pajak Penghasilan Atas Natura dan atau kenikmatan Di Indonesia. Jurnal Anggaran dan Keuangan Negara Indonesia Vol. 5 No. 2.
- Sugiyono, D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D
- Leni, S., Asep, K., Indah, U. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Vol. 1 No 2.
- Cindy, J., dan Yenni, M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya Vol. 1 No 2.
- Merry, I. P., dan Fatmawati, Z. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Vol 4.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI