

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PROGRAM  
PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN PELAYANAN  
*FISKUS* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI KADEK DIAH LESMANA DEWI  
NIM : 1815644098**

**PRODI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2022**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PROGRAM  
PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)**

**Ni Kadek Diah Lesmana Dewi  
1815644098**

(Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efek dari pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menganalisis data primer dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Pemilihan sample pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengujian variabel penelitian dilakukan menggunakan metode Partial Least Square dengan aplikasi *SmartPLS* 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memiliki keterbaruan Program Pengungkapan Sukarela yang diterapkan untuk periode 1 Januari-30 Juni 2022 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki kontribusi praktis pada Direktorat Jenderal Pajak untuk menjadi sarana sumbangsih pemikiran dalam merumuskan kebijakan terkait sistem perpajakan, serta sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

**Kata Kunci:** pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela (PPS), pelayanan *fiskus*, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

***THE EFFECT OF TAXPAYER UNDERSTANDING,  
VOLUNTARY DISCLOSURE PROGRAM AND TAX SERVICE  
ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE  
(Case Study at KPP Pratama Badung Utara)***

**Ni Kadek Diah Lesmana Dewi  
1815644098**

*(Managerial Accounting Study Program, Bali State Polytechnic)*

**ABSTRACT**

*This research aims to analyse the effect of taxpayer understanding, Voluntary Disclosure Program and tax service to individual taxpayer compliance. This research analysed primary data from distributed questionnaires to 100 individual taxpayers at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Sample selection in this research using purposive sampling technique. The testing of research variables was conducted using the Partial Least Square method with SmartPLS 3.2.9. The result showed that taxpayer understanding, Voluntary Disclosure Program and tax service had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. This research has a novelty Voluntary Disclosure Program which is applied for the period January 1, 2022 to June 30, 2022 to improving taxpayer compliance. This research has a practical contribution to the tax authorities to be means of contributing ideas in formulating policies related to the taxation system, as well as an effort to improve taxpayer compliance in optimizing tax revenues.*

**Keywords:** *taxpayer understanding, Voluntary Disclosure Program, tax service, individual taxpayer's compliance.*

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PROGRAM  
PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)**

**SKRIPSI**

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

**NAMA : NI KADEK DIAH LESMANA DEWI  
NIM : 1815644098**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PRODI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Kadek Diah Lesmana Dewi

NIM : 1815644098

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan Pelayanan *Fiskus* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara)

Pembimbing : Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM.

Anak Agung Putri Suardani, SE., MM.

Tanggal Uji : 12 Agustus 2022

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, 12 Agustus 2022



Ni Kadek Diah Lesmana Dewi

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PROGRAM  
PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : NI KADEK DIAH LESMANA DEWI  
NIM : 1815644098**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**



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

**DOSEN PEMBIMBING II**



**Anak Agung Putri Suardani, SE., MM.  
NIP 196310261988032001**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**KETUA**



**I Made Sudana, S.E., M.Si.  
NIP 196112281990031001**

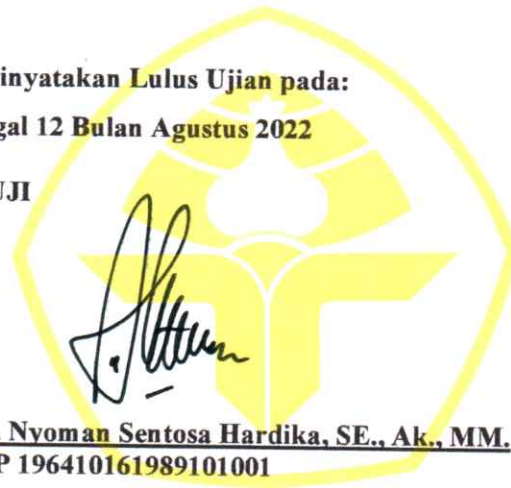

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PROGRAM  
PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Jumat Tanggal 12 Bulan Agustus 2022

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**



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

**ANGGOTA:**

**JURUSAN AKUNTANSI**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**



**2. Ni Ketut Sukasih, SE., MM.**  
**NIP 196602261993032001**



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

## KATA PENGANTAR

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

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. I Made Sudana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali
3. Cening Ardina, S.E., M.Agb., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Poiliteknik Negeri Bali
4. Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini
5. Anak Agung Putri Suardani, SE., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini
6. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara khususnya responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan modal



8. Diri sendiri yang telah berjuang kuat untuk bertahan sampai di titik ini;  
dan

9. Seluruh member *Neo Culture Technology* yang telah menginspirasi agar selalu semangat mengerjakan skripsi.

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

Badung, Agustus 2022

Ni Kadek Diah Lesmana Dewi



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Penetapan Kelulusan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	13
C. Kerangka Pikir dan Konseptual .....	14
D. Hipotesis Penelitian .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
D. Variabel Penelitian dan Definisi .....	21
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	21
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	23
G. Teknik Analisis Data .....	24

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	30
B. Hasil Uji Hipotesis.....	42
C. Pembahasan .....	45
D. Keterbatasan Penelitian .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan.....	51
B. Implikasi .....	52
C. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak di KPP Pratama Badung Utara Tahun 2021.....	1
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Badung Utara .....	2
Tabel 3.1 Kategori Skala <i>Mean</i> Variabel.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Kuesioner .....	31
Tabel 4.2 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	39
Tabel 4.3 Nilai Korelasi Antar Konstruk .....	40
Tabel 4.4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	40
Tabel 4.5 Hasil <i>R-Square</i> .....	41
Tabel 4.6 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	42
Tabel 4.7 Nilai <i>Total Effects</i> .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4.2 Responden berdasarkan Usia .....	32
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	32
Gambar 4.4 Responden berdasarkan Penghasilan per-Bulan .....	33
Gambar 4.5 Responden berdasarkan Peserta <i>Tax Amnesty</i> Jilid I .....	33
Gambar 4.6 Responden berdasarkan Niat Mengikuti PPS.....	34
Gambar 4.7 Diagram Jalur sebelum Pengujian.....	37
Gambar 4.8 Model setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Surat Permohonan Data dan Informasi
- Lampiran 3: Surat Izin Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4: Tanda Terima Permohonan Izin Riset
- Lampiran 5: Persetujuan Izin Riset
- Lampiran 6: Kebijakan Program Pengungkapan Sukarela
- Lampiran 7: Definisi dan Indikator Pengukuran Variabel
- Lampiran 8: Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel
- Lampiran 9: Data Responden
- Lampiran 10: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil Uji *Outer Model*
- Lampiran 12: Hasil Uji *Inner Model*
- Lampiran 13: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 14: Hasil *Total Effects*



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak dinyatakan sebagai inti pemasukan paling utama di Indonesia selain pemasukan dari migas dan pemasukan bukan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi besarnya pemasukan pajak. Kepatuhan wajib pajak bukan diukur dari penyetoran pajak dengan nominal yang besar, tetapi wajib pajak yang menjalankan seluruh kewajiban serta menerima seluruh hak perpajakannya berdasarkan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Oleh sebab itu, kepatuhan sukarela wajib pajak sangatlah berperan penting.

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pajak**  
**di KPP Pratama Badung Utara Tahun 2021**

Tahun	Penerimaan Pajak
2016	Rp 163.201.040.366,00
2017	Rp 141.197.315.202,00
2018	Rp 138.902.974.116,00
2019	Rp 153.129.376.090,00
2020	Rp 98.751.366.185,00
2021	Rp 132.812.101.869,00

Sumber: KPP Pratama Badung Utara, tahun 2022

Berdasarkan pada informasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara pada tahun 2021 seperti yang tersaji dalam Tabel 1.1 di atas, realisasi penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yakni sebesar Rp132.812.101.869,00.

Usaha dalam merealisasikan target penerimaan pajak bukanlah perkara mudah. Tercapainya penerimaan pajak hingga Rp132.812.101.869,00 dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang merupakan prasyarat optimalnya pemasukan pajak. Demi mengoptimalkan penerimaan pajak, pemerintah perlu mengupayakan tingkat kepatuhan wajib pajak (Widyaningtyas, 2020). Tabel 1.2 berikut menunjukkan rasio kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara tahun 2017 hingga tahun 2021:

**Tabel 1.2**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di KPP Pratama Badung Utara Periode 2017 – 2021**

Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Lapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2017	64.720	27.623	42,68
2018	69.723	27.451	39,37
2019	74.893	29.298	39,12
2020	93.500	29.465	31,51
2021	104.431	34.686	33,21

Sumber: KPP Pratama Badung Utara, tahun 2022

Tabel 1.2 menjelaskan rasio kepatuhan mengalami penurunan mulai tahun 2017 hingga tahun 2020. Meski tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 1,70%, namun masih tergolong rendah. Hal tersebut menunjukkan lemahnya tingkat kepatuhan sukarela dari WP OP. Minimnya pemahaman terkait pemanfaatan sarana yang telah dikerahkan oleh otoritas pajak guna memenuhi kewajiban perpajakan, dapat menjadi salah satu faktor penyebabnya.

Semenjak adanya Pandemi *Coronavirus Disease-2019*, pemerintah menetapkan peraturan *social distancing* dan *physical distancing* yang menimbulkan halangan terhadap perputaran rantai nilai dunia usaha dan berpengaruh terhadap



produktivitas serta pertumbuhan ekonomi masyarakat. Sebagai upaya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan pemasukan pajak pada tahun berikutnya, pemerintah kembali mengeluarkan Program Pengungkapan Sukarela yang mana sebelumnya telah dikeluarkan Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty* Jilid I) periode tahun 2016-2017. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty* Jilid I) adalah penghapusan pajak terutang, tidak dikenakan sanksi pidana atau administrasi perpajakan, melalui pengungkapan harta dengan membayar uang tebusan. Keuntungan Program Pengungkapan Sukarela bagi wajib pajak yakni wajib pajak memperoleh fasilitas berupa pembebasan pajak terutang, pembebasan sanksi administrasi, bebas pemeriksaan atau tidak ada pemeriksaan pajak, pembebasan pajak penghasilan dan kemudahan pengajuan kredit perbankan.

Objek pajak pada Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty* Jilid I) adalah kewajiban perpajakan yang belum terselesaikan oleh wajib pajak, yang tergambarkan dalam harta yang belum pernah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan terakhir. Penelitian Suratno et al. (2020) mengindikasikan bahwa secara keseluruhan tingkat partisipasi Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty* Jilid I) sebesar 35,10%, sementara yang belum berpartisipasi sebanyak 64,90%. Dengan adanya Program Pengungkapan Sukarela, diharapkan WP OP dapat melaporkan secara sukarela atas harta yang belum terlapor pada Program Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty* Jilid I) tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 maupun dalam Surat Pemberitahuan Tahunan tahun 2020.

Untuk mendukung Program Pengungkapan Sukarela agar terlaksana lebih efektif dan efisien, diperlukan pemahaman dari diri wajib pajak itu sendiri. Sesuai dengan Teori Atribusi Heider (1958) yang dihubungkan dengan pernyataan Pohan (2016), salah satu contoh atribusi internal adalah sikap kepatuhan wajib pajak yang muncul karena pemahaman. Keberhasilan perpajakan sangat dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak terkait perundang-undangan dan peraturan pajak. Semakin tinggi taraf pemahaman wajib pajak, maka diindikasikan wajib pajak cenderung berkenan mematuhi undang-undang dan peraturan perpajakan. Penelitian Tene et al. (2017) menyimpulkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak.

Di samping Program Pengungkapan Sukarela dan pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus yang baik pula memiliki peran penting guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan *fiskus* diinstruksikan sebagai sistem guna memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam penerapan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku. *Fiskus* atau pejabat pajak diharuskan memosisikan wajib pajak sebagai konsumen yang wajib dilayani dengan baik, seperti konsumen pada sebuah bisnis. Penelitian Widiantari et al. (2021) mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan *fiskus*. Namun, faktanya wajib pajak masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima dari *fiskus*. Kurang praktisnya pelayanan dan penanganan kerahasiaan data yang kurang aman menyebabkan skeptisme pada wajib pajak. Kurangnya pelayanan *fiskus* dapat menjatuhkan citra baik otoritas pajak dan dapat menyokong wajib pajak tidak taat menjalankan kewajiban perpajakannya (Widiantari et al., 2021).

Apabila dilihat berdasarkan hakekatnya, tingkat kepatuhan yang rendah disebabkan oleh faktor yang berbeda di setiap daerah maupun wilayah. Beragam prediksi dapat muncul, pertama yaitu seluruh prosedur yang dikerahkan otoritas pajak kurang maksimal, kedua yaitu pemahaman wajib pajak terkait kewajiban terhadap negara masih jauh dari angan-angan. Peningkatan pendapatan negara dari penerimaan pajak dapat diupayakan dengan mengoptimalkan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak dalam membayar ataupun melapor pajak.

Berbeda dari penelitian terdahulu, penelitian ini berkaitan dengan faktor eksternal dan faktor internal dari wajib pajak. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan peran pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan WP OP, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara dengan tingkat kepatuhan cukup rendah (kurang dari 50%).

## **B. Rumusan Masalah**

Berorientasi pada latar belakang masalah tersebut, dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
2. Apakah Program Pengungkapan Sukarela mempengaruhi kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
3. Apakah pelayanan *fiskus* mempengaruhi kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, berbagai macam faktor dapat mempengaruhi kepatuhan WP OP. Guna menghindari penyimpangan yang mengakibatkan pelebaran pokok masalah, maka peneliti membatasi penelitian ini pada variabel tertentu saja, yaitu pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan pelayanan *fiskus* yang akan diidentifikasi pengaruhnya dengan satu variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak.

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Program Pengungkapan Sukarela terhadap kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Menurut sudut pandang teoritis, penelitian difokuskan agar bernilai guna sebagai bahan pengembangan dalam bidang pajak terkait faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber referensi dan informasi pada penelitian-penelitian berikutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai media guna mengenal lebih baik faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan juga dapat memperluas wawasan mahasiswa, serta berguna dalam mengaplikasikan teori perpajakan, metodologi penelitian, serta teknologi informasi yang diperoleh saat perkuliahan melalui pembuktian yang terjadi di lapangan.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan bernilai guna sebagai sumber bacaan ilmiah dan tambahan referensi yang digunakan sebagai acuan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya

3) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi wajib pajak maupun masyarakat umum terhadap pentingnya pajak bagi negara dan manfaat yang akan diterima masyarakat dari pajak apabila seluruh wajib pajak patuh secara sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 4) Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sebagai sarana sumbangsih pemikiran dalam merumuskan kebijakan terkait sistem perpajakan, sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Bersumber pada hasil analisis dan pembahasan terkait pengaruh pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan pelayanan *fiskus* terhadap kepatuhan WP OP, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh antara variabel pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan WP OP menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini menerangkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka WP OP akan memiliki kecenderungan untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Pengaruh antara variabel Program Pengungkapan Sukarela dengan kepatuhan WP OP menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini menyatakan bahwa Program Pengungkapan Sukarela mampu meningkatkan kepatuhan WP OP. Semakin banyak WP OP yang mau memanfaatkan Program Pengungkapan Sukarela, maka kepatuhan WP OP juga akan cenderung mengalami peningkatan.
3. Pengaruh antara variabel pelayanan *fiskus* dengan kepatuhan WP OP menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini memperlihatkan bahwa pelayanan *fiskus* berperan dalam meningkatkan kepatuhan WP OP. Kian baiknya pelayanan *fiskus* yang diberikan kepada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan WP OP.

## B. Implikasi

Penelitian ini dilakukan akibat adanya fenomena yang terjadi. Fenomena berujung pada dampak atau implikasi bagi pembacanya. Penelitian ini menunjukkan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### 1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis berupa penambahan kajian literatur terkait faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan WP OP, khususnya mengenai pemahaman wajib pajak, Program Pengungkapan Sukarela dan pelayanan *fiskus*. Selain itu, penelitian ini memperkuat adanya keterkaitan teori Atribusi yang mendasari seseorang dalam menginterpretasikan perilakunya, baik dari faktor internal maupun eksternal.

### 2. Implikasi Praktis

Bersangkutan dengan implikasi praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi; a) bagi mahasiswa, untuk memahami lebih lanjut terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak; b) bagi Politeknik Negeri Bali, dapat bernilai guna sebagai sumber bacaan ilmiah dan tambahan referensi yang digunakan sebagai acuan penelitian lebih lanjut terkait kepatuhan wajib pajak; c) bagi wajib pajak, dapat memberikan masukan terkait pentingnya pajak bagi negara dan manfaat yang akan diterima masyarakat dari pajak; d) bagi Direktorat Jenderal Pajak, dapat menjadi sarana sumbangsih pemikiran dalam merumuskan kebijakan terkait sistem perpajakan, serta sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.



### C. Saran

Kepatuhan wajib pajak tidak dapat tumbuh apabila dibangun tanpa komitmen dari wajib pajak dan dukungan dari otoritas pajak. Komitmen dari dua belah pihak adalah bentuk keberhasilan sebagai upaya meningkatkan pemasukan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sehingga saran yang dapat dipertimbangkan, antara lain:

#### 1. Bagi WP OP

Melalui sarana yang telah disediakan oleh otoritas pajak, diharapkan dapat menjadikan WP OP yang memiliki kesadaran pajak secara sukarela. Apabila terdapat kurangnya pemahaman terkait peraturan perpajakan, WP OP dapat berkonsultasi dengan *fiskus* dalam meluruskan pemahaman tersebut.

#### 2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Program Pengungkapan Sukarela yang dikeluarkan oleh pemerintah merupakan solusi permasalahan terkait penerimaan negara akibat Pandemi *Coronavirus Disease-2019*, namun pemahaman wajib pajak masih perlu diperhatikan oleh otoritas pajak. Perhatian tersebut dapat berupa sosialisasi dan edukasi penerapan Program Pengungkapan Sukarela kepada wajib pajak, baik dari segi manfaatnya bagi pemerintah dan masyarakat, serta keuntungan yang diterima oleh wajib pajak sebagai peserta Program Pengungkapan Sukarela.

#### 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam penelitian ini, diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk dapat melengkapi dan mengembangkan penelitiannya lebih baik lagi dengan memberikan perhatian

terhadap jumlah responden penelitian, variabel dan indikator penelitian, serta instrumen pengumpulan data penelitian yang digunakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Danang, S. (2016). *Metodelogi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama.
- Dwiatmono, S. (2018). Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *JRAK*, 8(1), 134–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://onesearch.id/Record/IOS3107.UMS:57482/Preview>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/10628-000>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021. [https://jdih.bumn.go.id/unduh/UU Nomor 7 Tahun 2021.pdf](https://jdih.bumn.go.id/unduh/UU%20Nomor%207%20Tahun%202021.pdf)
- Khairunnisa, A., Afifudin, & Aminah Anwar, S. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-JRA*, 10(07), 125–140.
- Kusumaningrum, N. A., & Aeni, I. N. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati. *Accounting Global Journal*, 1(1), 209–224.
- PMK.39/PMK.03/2018. (2018). In Direktorat Jenderal Pajak.
- Pohan, D. C. A. (2016). *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai, Teori, Konsep Dan Aplikasi PPN (Revisi)*. PT Gramedia Pustaka Utama. [https://books.google.co.id/books?id=ptNCDwAAQBAJ&printsec=copyright &hl=id#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ptNCDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false)

- Pranadata, Ig. P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Accounting*, 657. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/107151>
- Presiden Republik Indonesia. (2016). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak. In <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2016/11TAHUN2016UU.pdf>. <https://www.pajak.go.id/id/amnesti-pajak-10>
- Safitri, I. (2019). Pengaruh Manfaat NPWP dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Binjai. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11162>
- Sari dan Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760. <https://staff.blog.ui.ac.id/martani/files/2018/09/P6-Contoh-penelitian-Tax-Amnesty.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(02), 732–745. <https://doi.org/https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Suratno, S., Ahmar, N., Tampubolon, M. N. H., & Sumarsyah, R. (2020). Pengembangan Model Efektifitas Kebijakan Ekonomi Berbasis Tax Amnesty Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(02), 247–254. <https://doi.org/10.35838/jrap.v7i02.1836>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, 5(2), 443–453. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.5.2.2017.15702>
- Widiantari, P. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Ardianti, P. N. H. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 221–229. <http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/2903>

Widowati, R. (2015). Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. 1–16.

Widyaningtyas, N. S. (2020). Hubungan Antara Perilaku Wajib Pajak dan Kebijakan Pajak Berdasarkan Sudut Pandang Behavioral Accounting. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 14–27. [https://i-share-ctu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=01CARLI\\_CTU&vid=01CARLI\\_CTU:CARLI\\_CTU&volume=30&date=2020&aulast=Widyaningtyas&issue=1&spage=14&auinit=NS&title=Jurnal akuntansi&atitle=Hubungan Antara Perilaku Wajib Pajak dan Kebi](https://i-share-ctu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=01CARLI_CTU&vid=01CARLI_CTU:CARLI_CTU&volume=30&date=2020&aulast=Widyaningtyas&issue=1&spage=14&auinit=NS&title=Jurnal%20akuntansi&atitle=Hubungan%20Antara%20Perilaku%20Wajib%20Pajak%20dan%20Kebi)

