

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BADUNG UTARA)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI KADEK DWINI RAHAYU MAHASANTHI
NIM : 1915644087**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

**PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BADUNG UTARA)**

**Ni Kadek Dwini Rahayu Mahasanthi
1915644087**

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

ABSTRAK

Penerimaan perpajakan mencakup semua pendapatan yang diterima oleh negara, terdiri dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional. Akibat pandemi Covid-19, banyak karyawan di Indonesia dirumahkan, dan UMKM menjadi salah satu sektor usaha yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Meskipun jumlah Wajib Pajak UMKM meningkat, rasio tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara tidak mengalami peningkatan yang sebanding. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia, pemerintah lalu meluncurkan kebijakan Program Pengungkapan Sukarela yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan serta meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji program pengungkapan sukarela dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh melalui teknik dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar pada KPP Pratama Badung Utara dengan jumlah 7.466 orang. Pengukuran sampel pada penelitian ini didasarkan dengan rumus *Slovin* menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 99 wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar pada KPP Pratama Badung Utara. Pengujian statistik menggunakan alat uji *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan piranti lunak SmartPLS 3.2.9

Penelitian ini menghasilkan simpulan bahwa (a) Program pengungkapan sukarela berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, (b) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib UMKM.

Kata Kunci: Program pengungkapan sukarela, pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak.

**THE INFLUENCE OF VOLUNTARY DISCLOSURE PROGRAM
AND TAX OFFICE SERVICE QUALITY ON TAX COMPLIANCE
OF SME TAXPAYERS
(A Case Study at KPP Pratama Badung Utara)**

**Ni Kadek Dwini Rahayu Mahasanthi
1915644087**

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

ABSTRACT

Tax revenue includes all income received by the country, comprising domestic tax revenue and international trade tax revenue. Due to the Covid-19 pandemic, many employees in Indonesia were laid off, and SMEs (Small and Medium Enterprises) became one of the crucial sectors supporting economic growth. Despite the increasing number of SME taxpayers, the compliance rate in KPP Pratama Badung Utara did not see a proportional improvement. To enhance voluntary compliance among taxpayers in Indonesia, the government launched the Voluntary Disclosure Program as regulated in Law Number 7 of 2021 on Tax Regulation Harmonization, alongside efforts to improve tax office service quality.

The purpose of this study is to examine the Voluntary Disclosure Program and tax office service quality's effect on individual taxpayers' compliance at KPP Pratama Badung Utara. The data used in this research consist of primary data and secondary data. Primary data were obtained through the distribution of questionnaires, while secondary data were collected through documentation techniques. The population in this study comprises effective individual taxpayers registered at KPP Pratama Badung Utara, totaling 7,466 individuals. The sample size for this research is determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in a total of 99 effective individual taxpayers registered at KPP Pratama Badung Utara. The statistical analysis will be conducted using the Partial Least Square (PLS) method with the assistance of SmartPLS 3.2.9 software. Regenerate response The study concludes that (a) The Voluntary Disclosure Program has a positive and significant effect on tax compliance of SME taxpayers. (b) The tax office service quality has a positive and significant effect on tax compliance of SME taxpayers.

Keywords: Voluntary Disclosure Program, tax office service, and tax compliance

**PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BADUNG UTARA)**

SKRIPSI

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



**NAMA : NI KADEK DWINI RAHAYU MAHASANTHI
NIM : 1915644087**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Kadek Dwini Rahayu Mahasanthi
NIM : 1915644087
Program Studi : Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada KPP Pratama Badung Utara)
Pembimbing : 1. I Dewa Made Partika, SE, M.Com., BKP
2. Drs. I Made Wijana, MSc., ST.
Tanggal Uji : 19 Agustus 2023

Skripsi yang saya susun adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Politeknik Negeri Bali termasuk mencabut gelar sarjana terapan yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Badung, 19 Agustus 2023



Ni Kadek Dwini Rahayu Mahasanthi

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BADUNG UTARA)**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : NI KADEK DWINI RAHAYU MAHASANTHI
NIM : 1915644087**

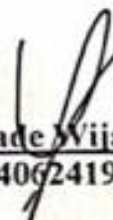
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



I Dewa Made Partika, S.E, M.Com., BKP
NIP. 196509011990031001



Drs. I Made Wijana, M.Sc., S.T.
NIP. 196406241990031002



SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BADUNG UTARA)

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 19 Bulan Agustus Tahun 2023

PANITIA PENGUJI

KETUA:



I Dewa Made Partika, S.E, M.Com., BKP
NIP. 196509011990031001

ANGGOTA:



2. Ni Made Mega Abdi Utami, S.Tr,Akt.,M.Ak
NIP. 202111003



3. Drs. I Nyoman Sukra , M.Hum
NIP. 196212191993031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali.

Peneliti memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak 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. Bapak I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak 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 Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Dewa Made Partika, S.E, M.Com., BKP selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Drs. I Made Wijana, M.Sc., S.T., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
7. Pihak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
8. Wajib UMKM efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang telah bersedia membantu menjadi responden dalam skripsi ini.
9. Orang tua, saudara, teman-teman serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, Juli 2023

Ni Kadek Dwini Rahayu Mahasanthi

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstrack</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	18
C. Kerangka Pikir.....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	27
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	29
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Hasil Penelitian	35
B. Hasil Uji Hipotesis	46
C. Pembahasan.....	48
D. Keterbatasan Penelitian	51
BAB V PENUTUP.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Implikasi	52
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

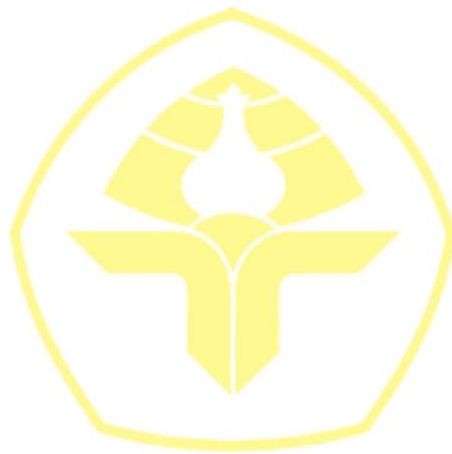
Tabel 1.1 Penerimaan Perpajakan dalam APBN dan Realisasi	1
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Badung Utara.	2
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Badung Utara.	3
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Rentang Skor.....	30
Tabel 3.3 Kategori Skala Mean Semua Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Omzet Usaha	36
Tabel 4.4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	36
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel X1	37
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel X2	38
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Y	39
Tabel 4.8 Nilai Average Variance Extracted	41
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading Setiap Variabel	42
Tabel 4.10 Nilai Korelasi Antar Konstruk	42
Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	43
Tabel 4.12 Nilai R-Square.....	44
Tabel 4.13 Nilai Bootstrapping	45



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Model Uji	40



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: Surat Persetujuan Izin Riset
- Lampiran 5: Data Responden
- Lampiran 6: Data Tabulasi Hasil Respons Responden



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendapatan dari pajak mencakup segala sumber pemasukan yang diterima oleh pemerintah, termasuk pendapatan dari pajak yang berasal dari aktivitas di dalam negeri dan perdagangan internasional. Data APBN mengungkapkan bahwa penerimaan perpajakan pada tahun 2022 mencapai Rp1.510,0 triliun rupiah, sedangkan sumber penerimaan dari sumber lain selain pajak sebesar 335,6 triliun rupiah (Kemenkeu, 2022). Penerimaan pajak merupakan sumber mendasar pendanaan bagi negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Erawati dan Rahayu, 2021). Dalam Tabel 1.1 ini menunjukkan bahwa tahun 2018 s.d 2020 penerimaan pajak tidak memenuhi target. Tetapi pada tahun 2021 dan 2022 di tengah pandemi *covid 19*, target penerimaan tercapai.

Tabel 1.1
Penerimaan perpajakan dalam APBN dan pelaksanaannya (realisasi)
2018-2022
(triliun rupiah)

Tahun	APBN	Realisasi
2018	1.618,1	1.518,8
2019	1.786,4	1.546,1
2020	1.404,5	1.285,1
2021	1.444,5	1.547,8
2022	1.784,0	1.924,9

Sumber : Nota Keuangan dan RAPBN tahun 2023 (kementrian keuangan)

Di Indonesia, meskipun tingkat realisasi penerimaan pajak secara sepenuhnya tinggi, namun tingkat kepatuhan tersebut dapat berbeda di setiap

daerah. Salah satu contohnya terjadi di KPP Pratama Badung Utara, dimana terjadi penurunan rasio kepatuhan wajib pajak UMKM. Data tentang tingkat kepatuhan WP pada KPP Pratama Badung Utara dapat dilihat dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan
WP UMKM KPP Pratama Badung Utara.

Tahun	Rasio Kepatuhan
2018	87%
2019	79%
2020	80%
2021	72%
2022	70 %

Sumber : KPP Pratama Badung Utara, Per 30 April 2023.

Akibat pandemi *Covid-19*, banyak karyawan di Indonesia dirumahkan, dan Sektor usaha UMKM memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Di Bali, pemasukan utama sebagian besar masyarakat bergantung pada sektor pariwisata. Namun, pandemi ini telah menyebabkan banyak masyarakat Bali kehilangan pekerjaan mereka dalam industri pariwisata. Sebagai alternatif, banyak dari mereka memutuskan untuk membuka usaha secara mandiri, yang mengakibatkan peningkatan jumlah UMKM di Bali. Peningkatan jumlah UMKM di Bali, terutama di wilayah KPP Pratama Badung Utara, tergambarkan dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Jumlah WP UMKM
Pada KPP Pratama Badung Utara.

Tahun	WP Badan	WP Orang Pribadi	WP UMKM
2018	2197	3520	5717
2019	2003	4483	6486
2020	2260	4748	7008
2021	2618	4783	7401
2022	2986	4880	7466

Sumber : KPP Pratama Badung Utara, Per 30 April 2023.

Meskipun terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak UMKM, tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Badung Utara tidak mengalami peningkatan yang sebanding. UMKM menghadapi tantangan selama pandemi *Covid-19*, di antaranya adalah penurunan tingkat penjualan yang mendorong mereka untuk mengurangi biaya perusahaan, termasuk beban pajak. Pemerintah telah menerapkan kebijakan-kebijakan guna meningkatkan dan mengendalikan kepatuhan wajib pajak, termasuk memberikan insentif pajak sebagai upaya untuk mendukung kelangsungan usaha UMKM. Sejalan dengan upaya untuk meningkatkan kepatuhan WP, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melaksanakan beberapa transformasi dalam sistem perpajakan di Indonesia. Pada tanggal 31 Oktober 2022, DJP mengumumkan bahwa realisasi penerimaan perpajakan di Bali telah mencapai 94,4 persen. Meskipun pemerintah, termasuk Dirjen Pajak dan petugas pajak, berperan penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, namun keberhasilan tersebut tidak hanya bergantung pada mereka. Para wajib pajak juga perlu berperan aktif dalam prosesnya. Penerapan

Sistem *Self Assessment* telah memperkuat kepercayaan WP dalam melaksanakan pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan kewajiban perpajakan mereka. Perubahan dari sistem sebelumnya, *Official Assessment*, menjadi *Self Assessment*, telah menjadi faktor krusial dalam meningkatkan tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Tujuan dari peningkatan penerimaan pajak dapat tercapai melalui langkah ini. Keterlibatan aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi tuntutan penting dari penerapan Sistem *Self Assessment*. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah mengubah persepsi masyarakat agar melunasi pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Essensi dari Sistem *Self Assessment* adalah ketaatan wajib pajak saat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Hadirnya rasa kesadaran dan kepatuhan ini, diharapkan bahwa masyarakat akan secara aktif mematuhi aturan perpajakan dan berkontribusi pada penerimaan pajak Negara (Kesumasari dan Suardana, 2018).

Untuk meningkatkan tingkat ketaatan sukarela wajib pajak di Indonesia, pemerintah telah menjalankan berbagai upaya. Salah satu kebijakan yang diberlakukan pada tahun 2016 adalah pengampunan pajak (*tax amnesty*), yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak. Sangat disayangkan bahwa *tax amnesty* jilid I belum berhasil mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang diharapkan, bahkan dikatakan jauh dari target yang ditetapkan. Berdasarkan hasil dari *tax amnesty* jilid 1, terlihat bahwa partisipasi wajib pajak dalam program tersebut jumlahnya jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan total keseluruhan wajib pajak. Dalam laporan CNN

Indonesia 2021, diketahui bahwa total jumlah wajib pajak di Indonesia mencapai 32 juta, sedangkan jumlah peserta *tax amnesty* jilid 1 hanya sebanyak 956.793 wajib pajak. Meskipun program *tax amnesty* jilid 1 dilaksanakan, masih terdapat peserta wajib pajak, baik individu maupun perusahaan, yang belum mengungkapkan seluruh aset yang dimiliki.

Dampak yang kurang efektif dari program *tax amnesty* telah memicu pemerintah untuk melakukan peninjauan ulang terkait kelanjutannya. Pemerintah sedang mempertimbangkan apakah perlu mengadakan kembali program *tax amnesty* atau tidak (Hasanah et al., 2021). Berdasarkan pembelajaran dari pengalaman *tax amnesty* sebelumnya, pemerintah kemudian mengeluarkan ketetapan Program Pengungkapan Sukarela yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Melalui mengimplementasikan kebijakan ini, pemerintah berambisi untuk meningkatkan penerimaan pajak yang belum optimal dan memberikan dukungan dalam menghadapi perubahan drastis yang mengejutkan karena pandemi *Covid-19*. (Primasiwi, 2021). Kesuksesan Program Pengungkapan Sukarela sangat tergantung pada intensitas motivasi para WP dalam mengikutinya. Motivasi wajib pajak memainkan peran krusial dalam efektivitas suatu kebijakan perpajakan. Motivasi menjadi faktor kunci dalam memacu WP untuk patuh secara sukarela terhadap kewajiban perpajakan, tanpa merasa dipaksa atau dirugikan. Dengan motivasi yang tinggi untuk terlibat aktif dalam Program Pengungkapan Sukarela, tidak secara langsung akan meningkatkan tingkat kepatuhan sukarela WP, yang berdampak positif pada penerimaan

negara. Melalui implementasi Program Pengungkapan Sukarela hingga 30 Juni 2022, diharapkan wajib pajak dapat secara efektif memanfaatkan kesempatan ini untuk mengidentifikasi kewajiban perpajakan yang belum terpenuhi. Dengan adanya program ini, para wajib pajak diberikan kesempatan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan mereka sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

Salah satu aspek lain yang bisa meningkatkan kepatuhan WP adalah dengan meningkatkan pelayanan dari pihak fiskus. Pelayanan fiskus dapat dijelaskan sebagai tindakan petugas pajak untuk berperan serta menangani dan mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Penyempurnaan layanan perpajakan dilakukan mengikuti Keputusan Direktur Jenderal Pajak NOMOR PER – 04/PJ/2019 yang mengatur tentang pendirian pusat layanan terpadu di kantor pelayanan pajak. Aturan ini bertujuan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan perpajakan di kantor pelayanan pajak, dengan asumsi bahwa tindakan ini akan berimbas positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Diharapkan bahwa ketika pelayanan yang diberikan terhadap Wajib Pajak berjalan dengan baik, mereka akan merasakan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak. Hasilnya, layanan yang berkualitas ini akan memicu kesadaran Wajib Pajak agar lebih mentaati dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Sebabnya, mutu pelayanan yang telah disediakan berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak (Trianto, 2012). Untuk meningkatkan mutu layanan, ada beberapa langkah-langkah yang bisa dilakukan. Contohnya adalah memperbaiki standar

dan keterampilan teknis pegawai di bidang perpajakan. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan pada infrastruktur, yang mencakup ekspansi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Pemanfaatan jaringan informasi yang relevan dan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi layanan dengan memberikan kemudahan.

Dari beberapa penelitian terdahulu didapatkan hasil yang tidak konsisten. Pengaruh program pengungkapan sukarela terhadap kepatuhan wajib pajak yang menyimpulkan pengaruh secara positif dilakukan oleh (Waruwu dan Sudjiman, 2022). Hasil berbeda yakni *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Suhenti, 2019) memperoleh kesimpulan berpengaruh negatif. Penelitian tentang pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak juga menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Pada penelitian (Ofori et al., 2020) menarik kesimpulan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian oleh (Yunia et al., 2021) mendapatkan hasil kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tidak seperti penelitian sebelumnya, penelitian ini dilakukan guna memperoleh keyakinan apakah kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah sehubungan dengan program pengungkapan sukarela dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya dalam hal ini adalah wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Badung Utara.

B. Rumusan Masalah

Berikut beberapa pertanyaan yang mungkin muncul berdasarkan penjelasan latar belakang di atas.:

1. Apakah program pengungkapan sukarela berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada pembatasan masalah yang mengkaji keterkaitan antara program pengungkapan sukarela dan kualitas pelayanan fiskus dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan para Wajib Pajak. Khususnya, penelitian ini difokuskan pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dari program pengungkapan sukarela terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara
- b. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara

2. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa dari penelitian ini dapat menyumbangkan sejumlah manfaat, termasuk:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan yang signifikan dalam pembaruan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi berharga bagi penelitian mendatang, serta berperan dalam mendukung pemerintah dan otoritas perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian dapat melengkapi pemahaman para mahasiswa mengenai perpajakan dan bermanfaat dalam penerapan teori perpajakan, metodologi penelitian, serta teknologi informasi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang pengetahuan yang dipelajari di perkuliahan dapat diaplikasikan dengan baik dalam situasi nyata di lapangan.

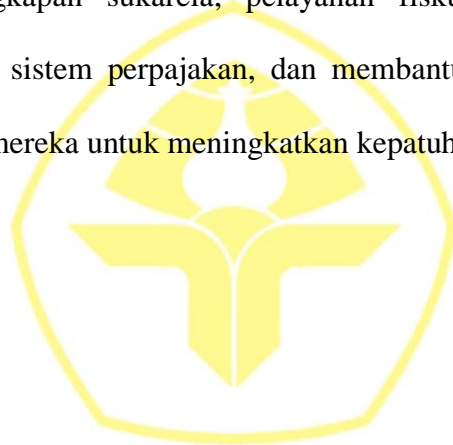
2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu akuntansi perpajakan,

meningkatkan kualitas pendidikan, dan memperbaiki materi perkuliahan yang berkaitan dengan perpajakan.

3) Bagi Otoritas Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penting bagi DJP dalam pengambilan keputusan di bidang perpajakan di masa depan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi dalam pemberian informasi mengenai program pengungkapan sukarela, pelayanan fiskus serta meningkatkan kualitas sistem perpajakan, dan membantu DJP dalam mencapai tujuan mereka untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan kajian dan analisis hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Dapat disimpulkan bahwa Program Pengungkapan Sukarela (PPS) berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak UMKM terhadap Program Pengungkapan Sukarela, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh petugas pajak, proses pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak menjadi lebih mudah, sehingga berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak.

B. Implikasi

Dari penelitian ini, didapatkan beberapa implikasi yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian sebelumnya. Beberapa implikasi yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi untuk meningkatkan pemahaman bagi pemerintah, mahasiswa, wajib pajak UMKM, dan para pembaca lain

dapat menggunakan penelitian ini untuk mengembangkan pengetahuan tentang kepatuhan WP UMKM. Fokus khusus penelitian ini adalah pada program pengungkapan sukarela dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi keterkaitan teori atribusi dengan niat dalam melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

2. Implikasi Praktis

Bagi pemerintah penelitian ini dapat memberi masukan berharga mengenai pembentukan kebijakan sistem perpajakan di Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih efektif dan tepat sasaran untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, khususnya di kalangan UMKM. Bagi Politeknik Negeri Bali, Mahasiswa dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian berikutnya yang sejenis. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi area-area lain yang dapat dieksplorasi dalam konteks kepatuhan wajib pajak UMKM, sehingga penelitian lebih lanjut dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang isu ini.

C. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan:

1. Bagi Otoritas Pajak

Bagi otoritas pajak sebaiknya mengembangkan dan memperluas program pengungkapan sukarela bagi wajib pajak UMKM dengan memberikan insentif menarik. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi aktif tentang

program ini agar lebih banyak wajib pajak UMKM berpartisipasi. Fokus fiskus harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk wajib pajak UMKM dengan pelayanan yang andal, responsif, dan memperhatikan kebutuhan mereka, sehingga wajib pajak lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

2. Bagi Wajib Pajak UMKM

Wajib pajak UMKM diharapkan lebih memperhatikan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, terutama program pengungkapan sukarela. Dengan memahami tujuan dan manfaat program ini, UMKM dapat membuat keputusan yang tepat apakah akan berpartisipasi dalam program tersebut. Selain itu, program ini dapat membantu UMKM membangun citra yang positif, mengurangi risiko audit, dan memungkinkan mereka untuk mendapatkan insentif yang mungkin diberikan oleh pemerintah.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk melakukan studi di lokasi yang berbeda dengan jumlah responden yang lebih banyak. Dengan demikian, akan dapat menggambarkan ruang lingkup penelitian secara lebih komprehensif dan juga menambahkan variabel penelitian yang beragam untuk dianalisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiona, M., Fajriana, I., Akuntansi, P. S., Multi, U., & Palembang, D. (2023). *PENGARUH PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA DAN*. 243–249.
- Asbi Amin, G. P., & Kara, M. H. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 494–512.
- Astari, K. W., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kharisma*, 4(1), 400–410.
- Erawati, V., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmi Dan Riset Akuntansi*, 10(1), 1–18.
- Fritz Heider. (1958). The following document is an archived chapter from a previous edition of. *A First Look at Communication Theory*, 235–246.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2019). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hasanah, U., Na'im, K., Elyani, E., & Waruwu, K. (2021). Analisis Perbandingan Tax Amnesty Jilid I dan Jilid II (Program Pengungkapan Sukarela) Serta Peluang Keberhasilannya. *Owner*, 5(2), 706–716. <https://doi.org/10.33395/owner.v5i2.565>
- Hutasoit, G. (2017). Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, Dan Desain 2017, July 2017*, 43–48. <http://www.proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/129>
- Imelda, S., & Wibowo, D. H. (2022). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 41–47. <https://ojs.stiami.ac.id/transparansi/index>
- Kemenkeu. (2022). *Nota Keuangan 2022*. 131–132. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/fc5d556e-eee6-4e2e-9af1-8374f68fed21/Buku-II-Nota-Kuangan-Beserta-APBN-TA-2022.pdf?ext=.pdf>

- Kesumasari, N. K. I., & Suardana, K. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1503. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p25>
- Lolowang, E. E., Sabijono, H. S., & Wokas, H. R. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 2(1), 62.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018* (Maya (ed.); 2018th ed.). ANDI.
- Ningtyas, A. S. C., & Aisyaturrahmi, A. (2022). Urgensi Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) Berdasarkan Sudut Pandang Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 51. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i1.6611>
- Ofori, D. A., Anjarwalla, P., Mwaura, L., Jamnadass, R., Stevenson, P. C., Smith, P., Koch, W., Kukula-Koch, W., Marzec, Z., Kasperek, E., Wyszogrodzka-Koma, L., Szwerc, W., Asakawa, Y., Moradi, S., Barati, A., Khayyat, S. A., Roselin, L. S., Jaafar, F. M., Osman, C. P., ... Slaton, N. (2020). <http://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/as.2017.81005%0Ahttp://www.scirp.org/journal/PaperDownload.aspx?DOI=10.4236/as.2012.34066%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.201>
- Pritasari, D., Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Bisnis, J. A., & Perpajakan, P. S. (2018). *Pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*. 3(1), 611–622.
- Putra, A. H. P. K., Nasir, M., & Buana, A. P. (2018). Mengungkap Keberhasilan Tax Amnesty : Studi Kasus pada KPP Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 19(1), 60. <https://doi.org/10.29040/jap.v19i1.207>
- Suari, N. L. E. V., & Rasmini, N. K. (2018). Pemahaman Peraturan, Efektivitas Sistem, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kemauan Ikut Tax Amnesty. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(9), 1689–1699.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta).
- Suhenti, T. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*. 17, 65–80. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/6995%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6995/SKRIPSI.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>

- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>
- Trianto, A. A. (2012). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan)*.
- Umaimah, U. (2021). Fobia Wajib Pajak Untuk Mengungkapkan Harta. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 4(1), 9. <https://doi.org/10.30587/jiatax.v4i1.2932>
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. 1–6.
- Waruwu, C. F., & Sudjiman, L. S. (2022). Pengaruh Penerapan Kebijakan Program Pengungkapan Sukarela (Pps) / Tax Amnesty Jilid Ii Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 3(Vol. 3 No. 10 Oktober 2022), 5–18. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jomla/article/view/1011/893>
- Yunia, N. N. S., Kusuma, I. N., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 106–116.
- Zeithaml & Berry. (1990). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>