



**PENGARUH PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN  
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN  
PAJAK**

Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik

Oleh :

**SARA PRILIA**

217.01.09.1165



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Sara Prilia, 2021, **Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak** (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah), Dr. Nurul Umi Ati, M.AP, Pembimbing Utama, Suyeno, S.Sos., M.AP, Pendamping.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh jumlah wajib pajak di Lombok Tengah mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak menentu setiap tahunnya. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran membayar pajak dan tingkat pelayanan perpajakan. Dan penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (2) untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (3) untuk mengetahui pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

Pada penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*, dengan pendekatan kuantitatif, Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan teknik *non probability sampling*, diperoleh 100 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

**Kata Kunci: Pendaftaran NPWP; Pelayanan Perpajakan; Kepatuhan Membayar Pajak**

## ABSTRACT

*Sara Prilia, 2021, Effect of Registration of Taxpayer Identification Numbers and Tax Services on Compliance Levels in Paying Taxes (Case Study at the Pratama Praya Tax Service Office, Central Lombok), Dr. Nurul Umi Ati, M.AP, Main Advisor, Suyeno, S.Sos., M.AP, Companion.*

*This research is motivated by the number of taxpayers in Central Lombok has increased and decreased erratically every year. This happens because of the lack of awareness of paying taxes and the level of tax services. And this study aims to (1) determine the effect of registration of taxpayer identification numbers on the level of tax compliance, (2) to determine the effect of tax services on the level of tax compliance, (3) to determine the effect of registration of taxpayer registration numbers and tax services on the level of tax compliance. tax compliance.*

*This research is an explanatory research type, with a quantitative approach. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The sample used in this study using the Slovin formula, with a non-probability sampling technique, obtained 100 respondents. The results of this study indicate that NPWP registration and tax services have a significant effect on taxpayer compliance by taxpayers in making tax payments.*

**Keywords:** *TIN registration; Tax Service; Compliance Paying Taxes*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemungutan Pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat 2 yang menyebutkan bahwa pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh Undang-undang. Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* Sejak Reformasi Perpajakan Pada Tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) Untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan Perundang-undangan Perpajakan (Anugrah, 2016).

Dengan adanya peran tersebut, maka pemerintah Indonesia dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) akan terus-menerus melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan di sektor ini. Diharapkan pula penerimaan dari sektor pajak ini bisa menggeser penerimaan bukan pajak serta menggantikan pinjaman Luar Negeri. Apalagi tingkat penerimaan pajak di negara kita masih relatif rendah jika dibandingkan dengan negara lain. Dirjen Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Praya Lombok Tengah sebagai instansi dibawahnya juga telah melakukan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar serta mengoptimalkan penerimaan pajak

Namun perlu diingat, keberhasilan dari upaya-upaya tersebut juga harus didukung oleh tingginya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan kewajibannya membayar pajak yang didasari dengan pemahaman tentang fungsi pajak bagi pembangunan. Bagi masyarakat yang mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak, maka kepadanya akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Anugrah, 2016). Menurut (Mardiasmo, 2003) suatu sarana administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Jadi, semakin banyak masyarakat yang mendaftar untuk menjadi Wajib Pajak yang memiliki NPWP dan patuh membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka semakin banyak pula penerimaan negara. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam surat edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-02/PJ./2008 Tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.

Negara membutuhkan dana pembangunan yang besar untuk membiayai segala kebutuhannya. Untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah suatu peran aktif dari warganya untuk ikut memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak, sehingga segala keperluan pembangunan dapat dibiayai. Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak balas jasa secara langsung. Bagi perusahaan, pajak merupakan sebuah tanggung jawab dan kewajiban yang harus di bayarkan kepada negara, atas kegiatan yang dilakukannya di dalam suatu negara. Pajak semula merupakan pemberian

berupa pungutan, hal ini dikarenakan kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara (Mintje, 2016).

Pajak itu sendiri memiliki dua fungsi yaitu fungsi anggaran (Budgetair) dan fungsi mengatur (Regulerend) (Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018, 2018). Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara dan juga merupakan salah satu faktor yang mendorong perekonomian Negara.

Berikut ini APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) tahun 2020.

**Tabel 1** Pendapatan Negara pada tahun 2020 (Triliun)

No	Uraian	APBN 2020
1	Penerimaan Perpajakan	1.865,7
2	Penerimaan Negara Bukan Pajak	367,0
3	Penerimaan Hibah	0,5

**Sumber: Kementerian Keuangan 2020**

Tabel di atas menunjukkan bahwa penerimaan Negara yang terbesar bersumber dari penerimaan perpajakan. Pemerintah mempunyai tugas untuk meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak karena sebagian besar penerimaan Negara bersumber dari perpajakan. Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak, adalah dengan melakukan reformasi pajak secara berkala dan juga konsisten, meningkatkan keefektifitasan penagihan dan pemeriksaan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak

misalnya kemudahan dalam mendapatkan informasi perpajakan, kemudahan pembayaran pajak dan kemudahan dalam pelaporan pajak (Azmi, 2019).

Wajib pajak sangatlah memegang peranan penting bagi kelancaran sistem dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.28 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Oleh karena itu, pemerintah terus mengupayakan agar wajib pajak memahami sepenuhnya kewajibannya terhadap negara dan mau melaksanakannya dengan baik kewajibannya (Mintje, 2016).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepada setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP (Waluyo, 2011). Nomor pokok wajib pajak (NPWP) berfungsi sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

Dengan memiliki NPWP, wajib pajak memperoleh beberapa manfaat langsung lainnya, seperti sebagai pembayaran pajak dimuka (angsuran atau kredit pajak) atas fiskal Luar Negeri yang dibayar sewaktu wajib pajak

bertolak ke Luar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bank (Resmi, 2009)

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73/PMK.03/2012, menyebutkan bahwa yang diwajibkan mendaftar dan mendapatkan NPWP adalah wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan perjanjian pemisahan harta yang didasarkan keputusan hakim dikehendaki secara tertulis, wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha tersebut di beberapa tempat, wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, bila sampai dengan suatu bulan memperoleh penghasilan yang jumlahnya telah melebihi PTKP setahun, dan juga wajib pajak orang pribadi lainnya yang memerlukan NPWP dapat mengajukan untuk memperoleh NPWP (Mintje, 2016)

Menurut (Susanto, 2018), Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan continue. Standar pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai wajib pajak, akan terpenuhi apabila petugas pajak (fiskus) melakukan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan.

Simamora (dalam (Putri, 2017)) menyatakan ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Pertama, Keandalan (*Reliability*) ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sebagaimana yang diharapkan pelanggan yang

tercermin dari ketepatanwaktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan. Kedua, adalah Berwujud (*Tangible*) yaitu bukti fisik layanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan teknologi yang digunakan, serta sarana komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Ketiga, Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan bentuk kemauan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal ini memfokusnya perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain*, dan masalah dari pengguna layanan. Keempat, Jaminan (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan, sopan santun, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Kelima, Empati (*Empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. 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 (Susmita, 2016)

Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Anggraeni, 2012). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fuadi, 2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Marjan, 2014). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia (Susmita, 2016)

Rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki NPWP sehingga tidak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (Putri, 2017). Sedangkan menurut (Kundalini, 2016) Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai

ketentuan. Permasalahan tersebut merupakan permasalahan eksternal perpajakan yang mana berasal dari Wajib Pajak.

Permasalahan eksternal disebabkan oleh permasalahan internal dan sistem pajak itu sendiri. Pernyataan ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2003 di Pulau Jawa menyebutkan bahwa 41% responden tidak percaya bahwa pajak yang dibayarkannya akan kembali kepada diri mereka dalam bentuk fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Darmin Nasution juga melihat bahwa masih perlu dilakukan upaya lebih lanjut agar Indonesia dapat sebanding dengan negara lain, dan Darmin juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan membayar pajak adalah karena manfaatnya kurang begitu dirasakan.

**Tabel 2**

**Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Praya Kab. Lombok Tengah**

Tahun	Jumlah wajib pajak
2013	4928
2014	4124
2018	5637
2019	8054

**Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lombok Tengah**

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2013 jumlah wajib pajak terdaftar adalah 4.928. Lalu pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2014 jumlah wajib pajak menurun signifikan sebesar 4.124. Sedangkan pada tahun 2018 jumlah wajib pajak mengalami kenaikan dari 5.637 menjadi 8.054 pada tahun 2019.

Pada saat ini penerimaan pajak merupakan komponen terbesar dari APBN dengan jumlah yang meningkat secara konsisten dari 2007 sampai dengan 2013, yang merupakan 60-70% pendapatan negara (Badan Statistika Nasional, 2013). Peningkatan jumlah realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun ini tidak terlepas dari reformasi perpajakan yang dilakukan sejak 2007 dan berlanjut sampai sekarang. Hal ini menghasilkan peningkatan jumlah pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Meskipun demikian, kepemilikan NPWP baru tidak sertamerta memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah penerimaan pajak sebab tidak dibarengi dengan upaya sosialisasi kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk melapor dan menyetorkan pajak (sesuai sistem self assessment yang berlaku). Hal ini terutama terjadi pada wajib pajak orang pribadi yang sebagian besar merupakan karyawan (yang pajaknya dipotong oleh pemberi kerja) dan orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang didominasi oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Pemungutan pajak memang bukan perkara mudah. Di samping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para Wajib Pajak itu sendiri. Salah satu bentuk reaksi masyarakat dapat dilihat dari kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya. Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Secara sederhana, tingkat kepatuhan Wajib Pajak tercermin dalam persentase pelaporan Pajak Penghasilan Tahunan, SPT Tahunan, baik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh

beberapa faktor, yang diantaranya yaitu pendaftaran nomor pokok wajib pajak yang digunakan sebagai tanda identitas wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan, dan juga terdapat faktor pelayanan perpajakan yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Dintinjau berdasarkan fenomena yang terjadi khususnya pada wilayah Lombok Tengah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ,yaitu **“Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan terdapat beberapa rumusan masalah,yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah?
2. Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah?
3. Apakah terdapat Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pramata Praya Lombok Tengah?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pramata Praya Lombok Tengah.

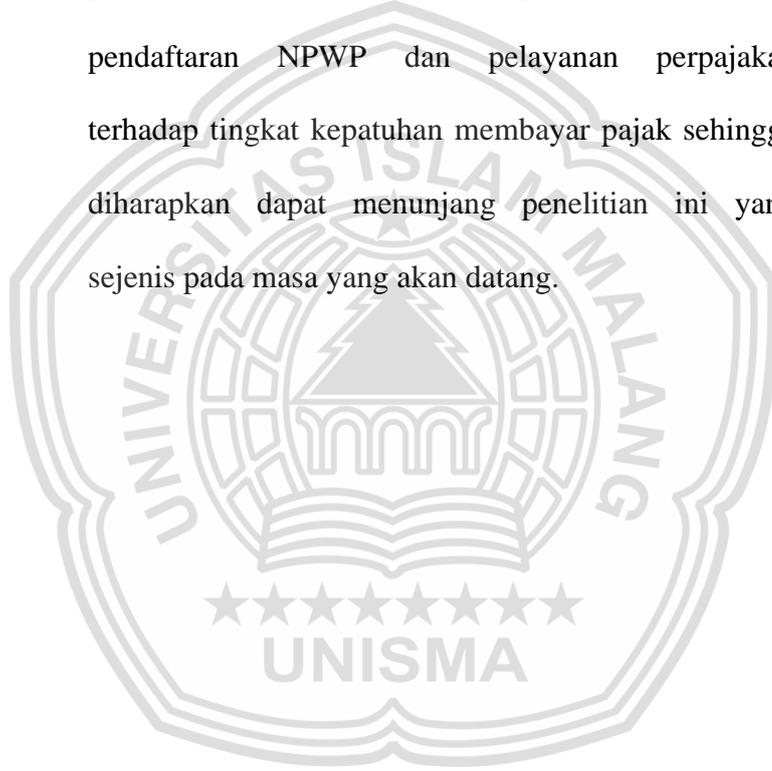
### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis Untuk memperoleh gambaran mengenai masalah perpajakan khususnya Pengaruh pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan Terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan informasi bagi kantor Pelayanan Pajak lainnya untuk mengatasi kelemahan-

kelemahan dalam hubungannya dengan pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan

3. Pembaca Diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang perpajakan dan sumber informasi untuk penelitian dan khususnya pemahaman dalam pendaftaran NPWP dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak sehingga diharapkan dapat menunjang penelitian ini yang sejenis pada masa yang akan datang.



## BAB V

### KIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian ini dilakukan untuk menguji pendaftaran NPWP, pelayanan perpajakan dan kepatuhan pembayaran pajak terhadap keputusan penggunaan jasa. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Pengujian pengaruh Pendaftaran NPWP pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu, hal ini berarti Pendaftaran NPWP berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, Pendaftaran NPWP memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Dengan kata lain, apabila ditinjau dari hasil uji data kuisisioner yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa proses pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah dapat dikategorikan sudah sangat baik di kalangan Wajib Pajak, hal ini dikarenakan semakin banyaknya informasi yang diberikan dari orang ke orang lain atas pendaftaran NPWP oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok

Tengah sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak.

2. Pengujian pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,035 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah sangat baik dimata wajib pajak dan tamu.
3. Pengujian Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak menghasilkan nilai signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel Pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dihasilkan baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain:

1. Lebih dimudahkannya dalam memberikan informasi pada masyarakat agar dapat dengan mudah menjadi wajib pajak.

2. Pihak Manajemen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah dihimbau lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan juga informasi mengenai pendaftaran NPWP untuk bisa lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan faktor lain dalam mengetahui pengaruh terdapat kepatuhan pembayaran pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agung, I. (2012). Panduan Penelitian Tindakan Kelas bagi Guru. Jakarta: Bestari.
- Buana Murni.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok.
- Mardiasmo. (2003). Perpajakan. Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Andi.
- Resmi, S. (2009). Perpajakan : Teori dan Kasus. Buku 1 Edisi Kelima. Jakarta:
- Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv Alfabeta.
- Syusanti&Dahlan. (2020). Perpajakan Untuk Akademisi dan Pelaku Usaha. Jakarta.
- Waluyo. (2011). Perpajakan Indonesia. In Waluyo, Perpajakan (p. 24). Jakarta: Salemba Empat.

### JURNAL

- Anggraeni, I. Y. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: Theoretical review. Jurnal Ecodemika, Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis 4.2, 203-213.
- Anugrah, I. (2016). . Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).

- Azmi, M. N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Pontianak). 14.
- Barus, S. A. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. JON FEKON 3.1, 8-12.
- Darmawati, D. (2019). Pelayanan Pajak Melalui Sistem E-Registration Di Kantor Pajak Pratama Palopo. Journal I La Galigo| Public Administration Journal 2.1, 10-18.
- Dewi, I. G. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi 9.2 , 504-514.
- Dwijayanto, K. Y. (2015). Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Diponegoro Law Journal 5.3, 1-8.
- Fuadi, A. O. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Tax & Accounting Review 1.1., 18.
- Ghozali, I. D. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Progran SamrtPLS3.0.
- Gunawan, N. A. (2016). Pengaruh Kepemilikan NPWP, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonagara). Diss. Universitas Kristen Maranatha.
- Khotimah, K. (2020). Pengaruh investasi dalam negeri, investasi asing dan laju inflasi terhadap pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur Tahun 2011-2018. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Manossoh, A. D. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal Administrasi Publik 4.5.
- Marjan, R. M. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). Unpublished Bachelor Thesis. Makasar: Universitas Hasanuddin.

- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (Umkm) Dalam Memiliki (NPWP)(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *urnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4.1.
- Putri, K. J. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 18.2, 1112-1140.
- Putri, K. J. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 18.2, 1112-1140.
- Putri, K. J. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 18.2, 1112-1140.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara* 1.1, 15-30.
- Riani, Y. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-system Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 7.2.
- Rioni, Y. S. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan Npwp Ukm Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan* 1.2, 28-37.
- Santoso. (2014). *tatistik Parametrik: konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarunan, W. K. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.4 .
- Siahaan, M. P. (2010). *Hukum Pajak Material*.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal Paidagoge* 2.3, 131-139.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 .

- Subekti, S. A. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Hotel Di DIY). Naskah Publikasi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi .
- Sudiarditha, I. K. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik Televisi Republik Indonesia. *Jurnal Manajemen* 20.2, 278.
- Sufiah. (2017). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Pada Kepatuhan Wajib.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4.2.
- Susanto, Y. K. (2018). Pengaruh tata kelola perusahaan dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 2.4, 572-590.
- Susmita, P. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 14.2, 1239-1269.
- Tulenan, R. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Blitung. *Jurnal Riset Akuntansi* 12.2.
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik* 4.2, 8-17.
- Widagsono, S. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Pada KPP Pratama Kepanjen. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wulandari, E. P. (2015). Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara E-registration (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 6.2.
- Wulandari, S. a. (2018). Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam* 8.2.
- Zuraeva, M. R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* 2.1, 37-44.



WEBSITE :

Badan Statistika Nasional. (2013). APBD. Jakarta: 2013.

