

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

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Bisnis

Oleh

LALU RIZKY RAMDANI

NPM21901092020



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
BISNIS MALANG**

2024

RINGKASAN

Lalu Rizky Ramdani, 2024, **Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat)**, Dosen Pembimbing I: Dra. Ratna Niken Hardati, M.Si Dosen Pembimbing II: Daris Zunaida, S.AB., M.AB

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi, jumlah sampel yang digunakan 100 responden yang diolah menggunakan IBM SPSS 25

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendaftaran NPWP (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai signifikansi 0,000 karena $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.969 > 1.984$). pelayanan perpajakan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai signifikansi 0,000 karena $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.118 > 1.984$). Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel pendaftaran NPWP (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $20.112 > 2.70$ dengan signifikans $0.000 < 0.005$. Hasil koefisien determinasi kepatuhan membayar pajak (Y) dipengaruhi 40% oleh variabel bebas Pendaftaran NPWP (X1) dan Pelayanan Perpajakan (X2), sedangkan 60% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan membayar Pajak

SUMMARY

Lalu Rizky Ramdani, 2024, *The Effect of Taxpayer Identification Number Registration and Tax Services on Tax Compliance (Case Study at the Pratama Tax Office of Mataram, West Lombok Regency)*, Supervisor I: Dra. Ratna Niken Hardati, M.Si Supervisor II: Daris Zunaida, S.AB., M.AB

This study aims to determine the effect of taxpayer identification number (NPWP) registration and tax services on tax compliance. This research is quantitative in nature, with data collection techniques using questionnaires, observation, and documentation. The sample used consists of 100 respondents, and the data was processed using IBM SPSS 25.

The results of this study show that NPWP registration (X1) has a significant partial effect on taxpayer compliance (Y), with a significance value of 0.000 because $0.000 < 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ ($3.969 > 1.984$). Tax services (X2) also have a significant partial effect on taxpayer compliance (Y), with a significance value of 0.00 because $0.000 < 0.05$ and $t_{count} > t_{table}$ ($4.118 > 1.984$). The F-test results show that the NPWP registration variable (X1) and tax services (X2) simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance (Y), with $F_{count} > F_{table}$, which is $20.112 > 2.70$, with a significance value of $0.000 < 0.005$. The coefficient of determination shows that tax compliance (Y) is influenced by 40% of the independent variables NPWP registration (X1) and tax services (X2), while the remaining 60% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Taxpayer Identification Number (NPWP), Tax Services, Tax Compliance*

BABI

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat 2 menyatakan bahwa pajak dan pemungutan lainnya bersifat memaksa yang dipergunakan untuk keperluan Negara. Sistem pemungutan pajak di Indonesia sudah diubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* pada Reformasi Perpajakan Tahun 1983. *Self Assessment System* telah diatur dalam Undang-Undang No 6 Tahun 1983 yang merupakan hukum makro dari berbagai ketentuan-ketentuan di bidang perpajakan bertujuan untuk memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan (Imron, 2018).

Dalam sistem ini, Wajib Pajak Pribadi memiliki peran penting. Wajib Pajak Pribadi adalah individu yang wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan. Kewajiban tersebut mencakup pelaporan penghasilan, perhitungan pajak terutang, pembayaran pajak, serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara mandiri dan tepat waktu. Sistem ini menuntut kesadaran

dan kepatuhan wajib pajak untuk mendukung penerimaan negara secara transparan dan akuntabel.

Tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, memiliki dampak signifikan pada penerimaan negara melalui pajak. Berdasarkan data dari KPP Pratama Mataram Barat, tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT menunjukkan fluktuasi yang cukup mencolok. Sebelum pandemi COVID-19, tingkat kepatuhan pada tahun 2018 tercatat sebesar 37,34% dan menurun menjadi 28,02% pada tahun 2019. Setelah pandemi menyebar pada tahun 2020, angka ini kembali turun hingga 24,50%, yang tergolong rendah berdasarkan norma skala lima.

Di sisi lain, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menunjukkan hasil yang lebih baik. Pada tahun 2018, tingkat kepatuhan pembayaran pajak mencapai 94,30%, yang masuk dalam kategori sangat tinggi. Meski demikian, pada tahun 2019 angka ini menurun menjadi 92,78%, namun tetap tergolong sangat tinggi. Penurunan lebih lanjut terjadi pada tahun 2020, di mana tingkat kepatuhan berada pada 81,67%, yang masuk dalam kategori tinggi.

Penurunan tingkat kepatuhan ini mencerminkan tantangan besar dalam menjaga ketaatan wajib pajak, terutama selama pandemi COVID-19 yang memengaruhi kondisi ekonomi masyarakat. Sebagai sumber utama penerimaan negara, pajak memiliki peran strategis dalam

mendukung pembangunan nasional. Pajak adalah iuran wajib dari masyarakat kepada negara, yang diatur oleh Undang-Undang, untuk membiayai kebutuhan negara dan memelihara kepentingan nasional. Dalam konteks perusahaan, pajak merupakan tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi atas kegiatan usahanya.

Menurut Mintje (2016), pajak adalah pemberian dalam bentuk pungutan untuk memenuhi kebutuhan negara. Oleh karena itu, peran aktif masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak menjadi kunci dalam menjaga stabilitas penerimaan negara. Dukungan masyarakat yang kuat terhadap perpajakan akan memberikan dampak positif bagi pembangunan dan kesejahteraan nasional.

Peran pemerintah di Indonesia Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) melakukan peningkatan penerimaan pajak agar dapat mengalihkan penerimaan bukan pajak serta membayar beban Negara. Penerimaan pajak di Indonesia kerap relatif rendah jika di bandingkan dengan Negara maju lainnya. Menurut BPS kota Mataram kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Lombok Barat yang mencatat penurunan jumlah wajib pajak orang pribadi dari 1.748 menjadi 1.642, Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga mengalami tren menurun. Pada tahun 2018, kepatuhan mencapai 94,30% (sangat tinggi), menurun menjadi 92,78% pada tahun 2019 (masih sangat tinggi), dan kembali menurun menjadi 81,67% pada tahun 2020 (kategori tinggi). Fenomena

ini menunjukkan tantangan bagi instansi perpajakan dalam meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar.

**Tabel 1 Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
Desember Tahun 2022**

NO.	URAIAN	APBN
1.	Penerimaan Perpajakan	1.784 Triliun
2.	Penerimaan Negara Bukan Pajak	481,6 Triliun
3.	Penerimaan Hibah	0,6 Triliun

Sumber: Kementerian Keuangan RI (Januari, 2024)

Tabel di atas menjelaskan penerimaan Negara yang terbesar dilihat dari penerimaan perpajakan. Pemerintah memiliki peran penting untuk meningkatkan penerimaan pajak karena penerimaan Negara bersumber dari perpajakan yakni dengan cara melakukan reformasi pajak secara berkala dan konsisten dan dapat meningkatkan keefektifitasan penagihan dan pemeriksaan serta memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat wajib pajak.

Pada pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Perpajakan menjelaskan wajib pajak ialah orang pribadi yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan baik sebagai pemungut pajak maupun sebagai pemotong pajak. Menurut Mintje (2016) Pemerintah terus mengupayakan agar Wajib Pajak memahami sepenuhnya kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap pelaksanaan membayar pajak. Kewajiban ini meliputi mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk

memperoleh NPWP, menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan sesuai ketentuan, membayar pajak tepat waktu, serta melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara jujur dan akurat. Tanggung jawab wajib pajak juga mencakup kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, menjaga transparansi data keuangan, serta berperan aktif dalam mendukung pembangunan negara melalui kontribusi pajak

Menurut Anugrah (2016) Masyarakat yang telah mendaftarkan diri menjadi wajib pajak akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan sebuah kartu identitas untuk masyarakat dalam melakukan transaksi yang terkait dengan perpajakan. NPWP terdiri dari 15 digit yang dirincikan 9 digit pertama adalah kode wajib pajak dan 6 digit lainnya merupakan kode administrasi perpajakan. Masyarakat yang memiliki NPWP adalah masyarakat yang sudah memiliki penghasilan di atas rata-rata yang sudah memiliki kewajiban membayar pajak atau bisa diartikan seseorang yang dinyatakan Wajib Pajak atau telah didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Manfaat NPWP itu sendiri untuk keperluan administrasi perpajakan dan di luar perpajakan. Adapun fungsi NPWP adalah sebagai kode unik yang digunakan dalam setiap urusan perpajakan yang membuat data perpajakan tidak tertukar.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73/PMK.03/2012 menyatakan

bahwa yang diwajibkan mendaftar dan mendapatkan NPWP adalah wanita yang sudah berstatus menikah yang akan dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan perjanjian pemisahan harta oleh keputusan hakim secara tertulis, Wajib Pajak yang mempunyai tempat usaha di beberapa tempat, Wajib Pajak yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan yang jumlahnya melebihi PTKP 1 (satu) tahun (Mintje, 2016).

Sebuah instansi yang sedang melakukan upaya peningkatan pendapatan harus melihat bagaimana kinerja internal di dalamnya seperti bentuk pelayanan. KPP Pratama Mataram Barat berusaha meningkatkan keakuratan dan validitas data wajib pajak melalui proses pemadanan antara Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut data dari Antara Dashboard, KPP Pratama Mataram Barat menargetkan agar 143.385 wajib pajak orang pribadi melakukan pemadanan NIK ke NPWP. Saat ini, sekitar 78,50% wajib pajak telah melaksanakan pemadanan tersebut, namun masih terdapat 30.824 wajib pajak yang belum melakukannya. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan sangat diperlukan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan memastikan kepatuhan pajak yang lebih baik.

Menurut Susanto (2018) pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan terhadap Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang profesional,

disiplin, dan transparan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yakni:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu sebuah kemampuan pelayanan yang telah sesuai dengan janji secara terpercaya dan tepat waktu.
2. Berwujud (*Tangible*) yaitu sikap pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan teknologi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kecepatan dan ketepatan dalam mengerjakan permintaan, pertanyaan, *complain*, dan masalah dari pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu suatu pengetahuan, kemampuan, bebas dari bahaya.
5. Empati (*Empathy*) yaitu ikemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Simamora, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak dalam hal pelayanan pajak sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti peluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), sistem teknologi dan informasi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hasil penelitian oleh Fuadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Menurut Susmita (2016) Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak

menjadi hal terpenting dikarenakan adanya ketidakpatuhan perpajakan yang nantinya akan memunculkan penggelapan pajak yang mengakibatkan berkurangnya kas Negara.

Banyak hal yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia yaitu sebagaimana masih banyak masyarakat yang belum memiliki NPWP sehingga tidak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (Putri, 2017). Menurut Kundalini (2016) ketidakpatuhan dalam perpajakan ialah wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sesuai yang telah ditentukan. Permasalahan tersebut dapat diartikan sebagai permasalahan eksternal perpajakan yang berasal dari masyarakat atau Wajib Pajak.

Saat ini penerimaan pajak menjadi komponen besar dari APBN yang dilihat dari tahun 2007 hingga tahun 2013 yang dilihat adanya 60-70% pendapatan Negara (Badan Statistika Nasional, 2013). Menurut Wardhani & Wati (2018) hal tersebut dapat menghasilkan peningkatan jumlah pemilik NPWP. Tidak semua masyarakat yang sudah memiliki NPWP dapat memberikan kontribusi terhadap jumlah penerimaan pajak karena tidak di usut dengan diadakannya sosialisasi kepada Wajib Pajak agar melaksanakan kewajibannya melapor dan membayar pajak sesuai dengan *self assessment* yang dimana sebagian besar dikarenakan oleh masyarakat yang melakukan pekerjaan bebas didominasi oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Salah satu bentuk masyarakat dapat dilihat dari kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya bahkan kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat dibutuhkan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak tercermin dalam persentase pelaporan Pajak Penghasilan Tahunan, SPT Tahunan, Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan. Tingkat kepatuhan masyarakat tersebut dilihat dari beberapa faktor yakni pendaftaran NPWP digunakan sebagai tanda identitas Wajib Pajak dalam melakukan perpajakan dan faktor pelayanan perpajakan yang juga mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan isu kasus yang terjadi khususnya di wilayah Lombok Barat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat)"**.

B Rumusan Masalah

Berdasarkan 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 Mataram Lombok Barat?

2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan pelayanan perpajakan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat?

C Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat.
2. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat.
3. Mengetahui Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pramata Mataram Lombok Barat.

D Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti selanjutnya untuk memperoleh gambaran mengenai masalah perpajakan khususnya Pengaruh pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan Terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Lombok Barat 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.

E Sistematika Penulisan

1 BAB PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori-teori yang melandasi dan memperkuat penelitian yang diambil dari buku, literatur, jurnal ilmiah atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya ilmiah.

3 BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai metode penelitian dan metode pengambilan data, pengumpulan dan pengolahan data.

4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data interpretasi, pembahasan untuk mengolah data sehingga dapat dicapai satu kesimpulan.

5 BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang didapat dari analisis data hasil penyajian dan saran-saran konstruktif untuk kesempurnaan penelitian ini guna mendapatkan karya ilmiah yang baik.

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat)", dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat. Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial pendaftaran nomor pokok wajib pajak (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat.
2. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial pelayanan perpajakan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat

kepatuhan membayar pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat.

3. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji f dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan pendaftaran nomor pokok wajib pajak (X1) dan pelayanan perpajakan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat.

B Saran

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Kabupaten Lombok Barat.
 - a. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitan, pendaftaran nomor pokok wajib pajak pada item kemudahan pelayanan perpajakan mendapatkan nilai terendah 3,5 kategori baik, menunjukkan perlunya peningkatan. Kantor Pelayanan Pajak sebaiknya menyederhanakan prosedur dan memperkuat layanan digital untuk mempermudah akses, mempercepat proses pendaftaran, serta meningkatkan pengalaman pengguna. Program pelatihan dan sosialisasi juga dapat membantu wajib pajak memahami proses ini, sehingga diharapkan tingkat kepatuhan pajak meningkat.

b. Pelayanan perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan perpajakan pada item penilaian terhadap kecukupan fasilitas pendukung seperti formulir, tempat pengaduan, dan brosur yang tersedia di kantor pajak mendapatkan nilai terendah 3,4 kategori baik, sehingga sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak perlu menyediakan fasilitas yang lebih lengkap, mudah diakses, dan diperbarui secara berkala. Penguatan layanan digital seperti formulir online dan platform pengaduan juga diperlukan. Selain itu, pelatihan petugas untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat sangat penting. Dengan peningkatan ini, diharapkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari adanya beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan tertentu. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat melakukan eksplorasi lebih mendalam terkait variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil determinasi R Square sebesar 0,620, diketahui bahwa variabel tingkat kepatuhan membayar pajak (Y) dijelaskan sebesar 62% oleh variabel bebas Pendaftaran NPWP (X1) dan Pelayanan Perpajakan (X2), sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan

mempertimbangkan penambahan variabel bebas lain selain pendaftaran NPWP dan pelayanan perpajakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- A., I. (2018). Self Assesment System Sebagai Dasar Pungutan.
- Anugrah, I. (2016). Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
- Dahlan, J. (2020). Bagaimana Nasionalisme Dan Persepsi Tentang Pajak Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Pedesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2). 13-25.
- Dama, A. (2019). Pengaruh kepemilikan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. 32-46.
- Darmawan, R. (2018). Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas Pegawai dan Karakteristik Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan e- Registration Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). 133.
- Deva, S. &. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 102-112.
- Fahluzy, S., & Agustina, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Umkm Di Kabupaten Kendal. 1-8.
- Fuady. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-billing dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (PP No. 46 Tahun 2013) di Purwokerto. 113.
- Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Hafifah, N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Atas Kepemilikan NPWP.
- Hamidah, Junaidi, Rialdy, N., Suhartono, E., Amusiana, Suhasilawane, W., ... Surayuda, I. N. (2023). *Perpajakan*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
- Haradiyandiah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- J, P. K. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akutansi*, 1112-1140.
- Khotimah, K. (2020). Pengaruh Investasi Dalam Negeri, Investasi Asing dan Laju Inflasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Jawa Timur Tahun 2011-2018.
- Kotler. (2005). *Marketing Insight Form A to Z*. Airlangga.

- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. 35-47.
- Maannosoh, A. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Addmnistrasi Publik*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mintje, M. (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). *Riset Ekonom. manajemen Bisnis, Akutansi*.
- Nugroho, M. A., & Teguh, b. (2008). *Hak dan Kewajiban dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akutansi*, 15-30.
- Riani, Y. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIRA*.
- Riduwan, & Sunarto. (2019). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Rioni, Y. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP UKM Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 28-37.
- Riyanto, & Hatmawan. (2019). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Siregar, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal Paidagogo*, 131-139.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Poltik dan Komunikasi UNIKOM*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA.
- Supadmi, N. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akutansi dan Bisnis*.
- Susanto, Y. (2018). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan Dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 572-590.
- Susmita, P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya

Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akutansi*, 1239-1296.

Tulanan, R. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Blitung. *Jurnal Riset Akutansi*.

Umardiyah, f., Rohmah, L. M., & Muna, E. N. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jombang - Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengambian Masyarakat (LPPM) Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

