



**SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PERPAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK,
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BUMIAYU
BREBES**

SKRIPSI

**Disusun Oleh:
ISTIQOMAH APRIL LIYANI
41116008**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
BUMIAYU
2020**



**SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI
PERPAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK,
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BUMIAYU
BREBES**

SKRIPSI

**Disusun Oleh:
ISTIQOMAH APRIL LIYANI
41116008**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
BUMIAYU
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, AKUNTABILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BUMIAYU BREBES**

Oleh

Nama : **ISTIQOMAH APRIL LIYANI**

NIM : **41116008**

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 1 Oktober 2020

DEWAN PENGUJI

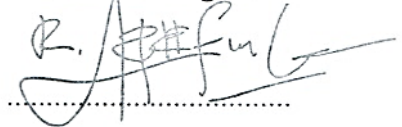
Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Raden Arief Wibowo, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN. 0610027601

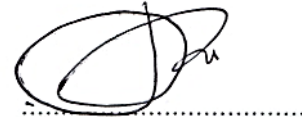
Tanda Tangan



Dosen Penelaah/Penguji I

Kurniawan, S.E., M.Si

NIDN. 0605118101



Dosen Penelaah/Penguji II

Mokhamad Kodir, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN. 0612047003



Diterima dan disahkan

Pada tanggal **12 OKTOBER 2020**

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

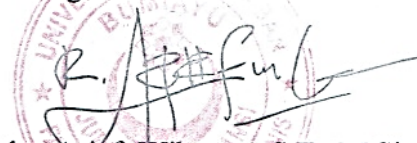


Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIPY. 16-05-095

Ketua

Program Studi S1 Akuntansi



Raden Arief Wibowo, S.E., M.Si., Ak., CA

NIPY. 13-02-025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Istiqomah April Liyani

Nim : 41116008

Program Studi : Akuntansi

Ményatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan ataupun pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 10 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



Istiqomah April Liyani

Nim.41116008

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KP2KP Bumiayu Brebes". Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada *The Spirjtual Father*, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat dan para pengikut jejaknya hingga hari perhitungan nanti, semoga Allah SWT mengagungkan perjuangan mereka.

Proses penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Yahya A. Muhaimin selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Raden A. W., S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Raden A W., S.E., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Kuaniawan, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji I yangtelah memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.

7. Orang tua saya Bapak Aspudi dan Ibu Siti Kholifah tercinta, yang tak henti-hentinya memanjatkan doa dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kakak saya Uzik Fauziah , Zaki Mubarak, Sofi Yudin, Slamet Prayogi, Ahmad Syafiq, dan Adik saya Rido Illahi yang selalu memberikan suport dan memanjatkan doa untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi S-1 Akuntansi angkatan 2016. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi di Program Studi S-1 Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
10. Teman-teman Seangkatan Febriyana Khotmatu Rizani, Rokhidatul Khasanah, Novelia Melati Sukma, Ragillia Nurul Qomariyah, Dan Lupi Purniangsih yang selalu memberikan Sport kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman enam senar yang selalu memberikan semangat dan sudah lulus bareng tahun ini, kecuali Mauliy Azhar tahun depan.
12. Teman-teman KKN Dawuhan yang selalu memberikan suport dan memberikan kesan yang tak terlupakan di Kabupaten Purbalingga.
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan. Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bumiayu, 10 Oktober 2020

Peneliti,



ISTIQOMAH APRIL LIYANI

NIM. 41116008

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Bumiayu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pelaku UMKM di Kabupaten Brebes. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Subjek penelitian yaitu Pihak KP2KP Bumiayu, dan usaha kecil dan menengah di Kabupaten Brebes. Teknik pengumpulan data menggunakan sumber data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Untuk sosialisasi perpajakan sudah yang diberikan oleh KP2KP sudah cukup baik karena dapat menambah pengetahuan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak memahami bahwa kepuasan yang disarankan ditentukan oleh kecepatan petugas dalam menangani keluhan wajib pajak, ketersediaan petugas untuk menjawab pertanyaan dan berkonsultasi, point yang terakhir petugas menguasai peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik wajib pajak akan merasa senang dan nyaman dalam membayar pajak. Untuk sanksi menunjukkan bahwa pelaku UMKM lebih dominan setuju yang berarti sanksi dalam perpajakan baik di berlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Akuntabilitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena sesuai dengan keinginan masyarakat untuk memberikan akuntabilitas pelayanan publik yang baik.

Kata kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of tax socialization, service quality, tax sanctions, and public service accountability on taxpayer compliance at KP2KP Bumiayu. The purpose of this study was to determine the effect of Taxation Socialization, Service Quality, Tax Sanctions, and Public Service Accountability on Taxpayer Compliance with SMEs in Brebes Regency. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The research subjects were KP2KP Bumiayu, and small and medium enterprises in Brebes Regency. Data collection techniques using primary data sources in the form of observation, interviews, and documentation. Meanwhile, the data analysis technique uses data reduction, data presentation, and verification. The results of this study indicate that the taxation socialization provided by KP2KP is good enough because it can increase the knowledge of taxpayers to make tax payments. Taxpayers understand that the recommended satisfaction is determined by the speed of the officers in handling taxpayer complaints, the availability of officers to answer questions and consult, the last point is that the officers master the applicable tax regulations. This means that with good service quality, taxpayers will feel happy and comfortable in paying taxes. For sanctions, it shows that MSME actors are more dominant in agreeing, which means that sanctions in taxation are applied to create taxpayer compliance in carrying out tax obligations. Accountability can increase taxpayer compliance because it is in accordance with the desire of the community to provide good public service accountability.

Key Words : *Socialization of Taxation, Service Quality, Tax Sanctions, Public Service Accountability, Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN..	9
A. Telaah Pustaka.....	9
1. Teori Bakti.....	9
2. Pajak	10
3. Sosialisasi Perpajakan	17
4. Kualitas Pelayanan	19
5. Sanksi Perpajakan	22
6. Akuntabilitas Publik	26
7. Kepatuhan Wajib Pajak	27
B. Perumusan Model Penelitian.....	31
1. Penelitian Terdahulu.....	31
2. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	39
A. Metode penelitian	39

1. Jenis Penelitian	39
2. Lokasi Penelitian	39
3. Waktu Penelitian	39
4. Populasi dan Sampel Penelitian	40
5. Sumber Data	41
6. Teknik Pengumpulan Data	41
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	43
B. Teknik Analisis Data	47
1. Data Reduction	47
2. Data Display	47
1. Data Conclusion drawing	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Gambaran umum KP2KP	50
2. Objek Penelitian	50
B. Analisis Data dan Pembahasan	63
1. Hasil Analisis Data	63
2. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Daftar Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2.	Rencana Pelaksanaan Penelitian	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	38
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian dari LPPM kepada KP2KP	97
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian dari LPPM kepada UMKM	98
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian dari Direktorat Jendral Pajak	99
Lampiran 4.	Identitas Responden Mebel	100
Lampiran 5.	Identitas Responden Rumput Laut	101
Lampiran 6.	Pedoman Wawancara	102
Lampiran 7.	Hasil Wawancara	108
Lampiran 8.	Dokumentasi	152
Lampiran 9.	Biodata Penulis	157