

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MATARAM DALAM MENDORONG PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM PELAPORAN PAJAK DI MASA
PANDEMI**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



DISUSUN

OLEH :

SURYANI

NIM. 218110096

**KOSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MATARAM DALAM MENDORONG PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM PELAPORAN
PAJAK DI MASA PANDEMI**

Oleh:

SURYANI

Untuk Mengetahui Ujian Akhir

Pada Tanggal 26 juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si
NIDN: 0815118302

Pembimbing II



M. Rahmatul Burhan, MM
NIDN : 0827068703

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Administrasi Publik**



Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN: 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MATARAM DALAM MENDORONG PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAPORAN PAJAK DI MASA PANDEMI

Oleh;

SURYANI

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 26 Juni 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M. Si**
NIDN. 0815118302

(.....)
Ketua

2. **M. Rahmatul Burhan, MM**
NIDN. 0827068703

(.....)
Anggota I

3. **Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., M.A.**
NIDN. 0825118501

(.....)
Anggota II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

(.....)
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suryani
NIM : 218110096

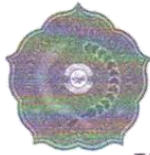
Dengan ini mengatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doctor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sanksi lainnya ssuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 14 agustus 2023
Mahasiwa



Suryani
218110096



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SURYANI
NIM : 218110096
Tempat/Tgl Lahir : Dompu, 20 April 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 081 337 896 256
Email : Suryanihaquees6@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Dalam Mendorong
Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaporan Pajak di Masa Pandemi

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 11 Agustus 2023
Penulis

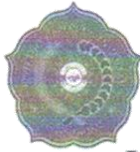
Mengetahui
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



* SURYANI
NIM. 218110096



*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SURYANI
NIM : 218110096
Tempat/Tgl Lahir : Dampu, 20 April 1999
Program Studi : Administrasi publik
Fakultas : Ilmu sosial dan ilmu politik
No. Hp/Email : 081 357 296 259 / Suryanihaquees6@gmail.com
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektivitas Kantor pelayanan Pajak Pratama Mataram Dalam Mendorong
Partisipasi Masyarakat Dalam pelaporan Pajak di Masa Pandemi

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 11 Agustus 2023
Penulis



SURYANI
NIM. 218110096

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“tidak ada yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya”

“Dan Allah mengeluarkan kamu dalam perut ibumu dalam keadaan kamu tidak mengetahui sesuatu apapun, dan dia memberimu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur”

(Q.S An-Nahl;78)



PERSEMBAHAN

1. *My Enternal Love*, Bapak Syamsuddin Yadam terimakasih untuk segala pelajaran hidup dan menjadi pemotivasi terbaik. Tiada kata terindah yang anakmu ucapkan selain terimakasih, dan maaf. Terimakasih telah membawa anakmu sampai ketitik akhir perjuangannya dan maaf atas semua kesalahan dan kekhilafannya. Do'a-do'a baik yang bapak panjatkan selama ini semoga Allah SWT sllu ijabah dan sllu diberikan keberkahan dalam hidup.
2. *My best mother*, Ibu St. Riah terimakasih untuk segala kasih sayang, cinta dan ridhomu yang tulus. Ibu adalah *Support system* terbaik dalam hidup anakmu ini.
3. Terimakasih kepada Keluarga besar tercinta kaka tersayang Sarina, Hj Jaenab, Juhra Karlina Sari, Suryadin, Dedi Irwansyah dan adekku tercinta M. Aditya yang telah meberikanku semangat, dukungan, harapan, dan segala bentuk kebaikan dalam hidup selama ini.
4. Terimakasih Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik yang selama ini telah sabar dan tak pernah lelah memberikan bimbingan kepada saya.
5. Dan terimakasih pula kepada sahabat-sahabat perjuangan ditanah rantauan kota seribu masjid ini (Mataram)

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Drs. Abdul Wahab, MA
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak M. Rahmatul Burhan, MM selaku Dosen Pembimbing 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Syamsudin Yaddam dan Ibu St. Riah.
7. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018 Kelas (A-C) yang sama-sama berjuang dari awal perkuliahan hingga tidak terasa sampai akhir perkuliahan.

Mataram, 14 Agustus 2023

Suryani
218110096

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul "Efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaporan Pajak Di Masa Pandemi". Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP).

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mataram, 14 Agustus 2023

Suryani
218110096

EFEKTIVITAS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MATARAM DALAM MENDORONG PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAPORAN PAJAK DI MASA PANDEMI

Suryani¹. Dr. Siti Atika Rahmi S.Sos.,M.Si², M.Rahmatul Burhan, S.I.KOM.,M,M³
Mahasiswa¹, pembimbing Pertama², Pembimbing Kedua³.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah; 1) Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pelayanan pajak dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak di masa pandemi. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja kendala yang dihadapi terhadap pelayanan pajak dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak di masa pandemi. Metode Penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif Kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam Pelaporan pajak di Masa Pandemi dapat di ukur dalam tiga indikator pencapaian yakni sebagai berikut; 1) Pencapaian tujuan, KKP Pratama Mataram Barat sudah mencapai tujuan atau target yang yang diharapkan, yang pada mulanya Barat di targetkan 80% untuk pelaporan tahunannya, mampu diselesaikan dengan pencapaian 90%. Kepuasan yang diberikan Pegawai pelayanan sudah cukup baik, dengan berpedoman pada SOP yang ditentukan oleh Jenderal Pajak. 2) Integrasi, oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, sosialisasi dilaksanakan sudah sangat baik, penyampaian materi dalam sosialisasi mudah di pahami oleh masyarakat wajib pajak, serta diberikan kewenangan seluas-luasnya kepada masyarakat wajib pajak untuk konsultasi dan membangun komunikasi dengan sangat baik. 3) Adaptasi, Penyediaan fasilitas akan sarana dan prasarana oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat sudah memuaskan, di setiap loket ada pegawai yang siap melayani wajib pajak, serta ruang tunggu tersedia AC selama masa pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyelenggaraan pelayanan perpajakan adalah sebagai berikut: 1)Diharapkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram, karena sebagai pelayan publik yang ditunjuk oleh Negara serta sesuai dengan amanat Undang-Undang, agar sekiranya meningkatkan lagi pelayanan yang efektif serta memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat wajib pajak, lebih khususnya di Kota Mataram. 2)Diharapkan kepada seluruh masyarakat yang wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, yakni membayar pajak dengan tertib dan tepat waktu, karna pada dasarnya kemajuan suatu daerah dan Negara, sangatlah bergantung kepada masyarakat yang paham akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara serta oknum-oknum penyelenggara yang ada didalamnya yang harus memiliki jiwa Nasionalisme (Rasa Cinta Kepada Tanah Air dan Bangsa).

Kata kunci: Efektifitas, covid, pelaporan pajak dan partisipasi masyarakat

**THE EFFECTIVENESS OF MATARAM PRATAMA TAX SERVICE
OFFICE IN ENCOURAGING COMMUNITY PARTICIPATION OF TAX
REPORTING DURING THE PANDEMIC**

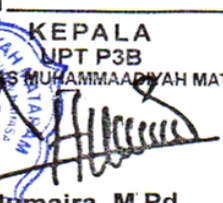
Suryani¹, Dr. Siti Atika Rahmi S.Sos.,M.Si², M.Rahmatul Burhan, S.I.KOM.,M,M³
Student¹, First Advisor², Second Advisor³

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) To determine the level of effectiveness of tax services in encouraging community participation in tax reporting during the pandemic. 2) To identify the factors and challenges faced by tax services in promoting community participation in tax reporting during the pandemic. The research method employed for this study is descriptive qualitative research. Based on the findings of this research, it can be concluded that the Effectiveness of Mataram Pratama Tax Service Office in encouraging community participation in tax reporting during the pandemic can be measured through three indicators of achievement as follows: 1) Goal achievement, Mataram Pratama Tax Service Office, West region, has successfully met the set targets, originally aiming for an 80% tax reporting compliance, and achieved a remarkable 90%. The satisfaction level of the service provided by the tax office employees is quite high, following the Standard Operating Procedures (SOP) set by the Tax Directorate General. 2) Integration, the West Mataram Pratama Tax Service Office has executed excellent socialization efforts, providing tax-related information in an easily understandable manner for taxpayers and allowing ample opportunities for consultation and communication. 3) Adaptation, the provision of facilities and infrastructure by the West Mataram Pratama Tax Service Office has been satisfactory, with tax office personnel readily available at each counter to assist taxpayers, while waiting areas are equipped with air conditioning during service hours. Based on the research findings and conclusions, the following suggestions are offered as input for the improvement of tax service provision: 1) The Mataram Pratama Tax Service Office is advised to enhance its effectiveness in delivering exemplary service to all taxpayers, particularly in the city of Mataram, as a designated public servant in accordance with the mandate of the law. 2) It is expected that all taxpayers fulfill their obligations by paying taxes dutifully and promptly, as the progress of a region and a nation heavily relies on citizens who understand their rights and duties and on responsible officials with a sense of nationalism (love for the country and its people).

Keywords: Effectiveness, COVID, Tax Reporting, Community Participation.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PALGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Kualitas pelayanan pajak.....	12
2.2.2 Fungsi pajak	13
2.2.3 Jenis-jenis pajak	14
2.2.4 Definisi kualitas pelayanan pajak.....	15

2.2.5 Kepatuhan Pelaporan Pajak.....	16
2.2.6 Kepatuhan formal.....	16
2.2.7 Kepatuhan Materil	16
2.2.8 Indikator Kepatuhan.....	18
2.2.9 Efektivitas.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Definisi Oprasional Variabel.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1. Reduksi Data	30
3.5.2. Penyajian Data.....	30
3.5.3. Penarikan Kesimpulan.....	30
3.5.4. Triangulasi Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
4.2 Tata Ruang Kerja Instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat	41
4.3 Pengawasan Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Pajak Di KPP Pratama Mataram Barat.....	43
4.4 Hasil Penelitian	45
4.5 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, berdasarkan laporan *World Population Review* mencatat, jumlah penduduk Indonesia mencapai 275,5 juta orang hingga 1 November 2022, jumlah ini menempatkan Indonesia berada di peringkat keempat penduduk terbanyak di antara Negara G20, yang artinya sebagian besar dari penduduknya sudah wajib pajak, karena pajak merupakan penerimaan terbesar dari Negara Indonesia. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/01/indonesia-masuk-5-besar-jumlah-penduduk-terbanyak-di-g20>).

Berdasarkan Pasal 23A UUD 1945 (Amandemen IV) yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang. Jadi Kemajuan perekonomian suatu negara tergantung dari seberapa banyak pendapatan negara tersebut yang didukung dengan tata kelola keuangan yang baik. Semakin tinggi pendapatan maka akan semakin besar alokasi belanja negara tersebut untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Secara garis besar pendapatan sebuah Negara bersumber dari, pendapatan hibah, pendapatan bukan pajak dan pendapatan pajak. Dari tiga sumber utama pendapatan Negara tersebut, pajak memegang peranan penting dan sumber pendapatan Negara yang menyumbangkan jumlah yang terbesar di hampir semua negara. (UUD 1945)

Di Indonesia sendiri pada akhir Juni 2022 Penghasilan pajak sebesar Rp. 868,3 triliun. Dengan pencapaian 58,5% dari target yang tertuang dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 98 Tahun 2022, peningkatan penerimaan perpajakan mencapai 55,7%. (www.menpan.go.id, 18-10-2022:13:27 diakses). Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tentu akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak negara. Meski pendapatan masyarakat berkurang signifikan selama pandemi, hal itu tidak menghalangi perkembangan penerimaan pajak.

Walaupun target penerimaan pajak belum tercapai dengan baik, setidaknya penerimaan pajak sudah mengalami peningkatan. Belum tercapainya target penerimaan pajak ini disebabkan karena kesadaran membayar pajak yang rendah di masyarakat. Hal ini disampaikan oleh menteri keuangan Sri Mulyani yang disampaikan pada konferensi nasional perpajakan (3/12/2020) dilansir di laman www.cnnindonesia.com (diakses 19/10/2022:17.06).

Pemungutan pajak di Indonesia terutama di Nusa Tenggara Barat tepatnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat mengalami banyak permasalahan yaitu disebabkan kelemahan regulasi di bidang perpajakan itu sendiri, tingkat kesadaran, pengetahuan dan tingkat ekonomi yang rendah, database yang belum lengkap dan akurat, lemahnya penegakan hukum berupa pengawasan dan pemberian sanksi yang belum konsisten dan tegas. Sedangkan untuk mengatasinya dengan melakukan penyempurnaan regulasi atau perangkat aturan, mendorong sosialisasi agar menambah pengetahuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak, melakukan evaluasi, menyediakan database yang lengkap, akurat terintegrasi dan terjamin kerahasiaanya, meningkatkan penegakan hukum dalam pengawasan dan pemberian sanksi secara konsisten dan tegas, dan melakukan pemungutan pajak yang adil. (<https://journal.uviversitassuryadarma.ac.id>)

Pemeriksaan pajak didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem pemeriksaan perpajakan harus dapat mendorong kebenaran dan kelengkapan pelaporan penghasilan, penyerahan pemotongan dan pemungutan serta penyetoran pajak oleh Wajib Pajak. (<https://digilibadmin.unismuh.ac.id> > 4731).

Di NTB (Nusa Tenggara Barat) sendiri, lebih tepatnya di KPP Pratama Mataram Barat menunjukkan bahwa: Presentasi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mataram Barat dalam membayarkan pajaknya di tahun 2018 adalah sebesar 94,30% yang tergolong dalam kriteria kepatuhan yang

sangat tinggi, kemudian menurun di tahun 2019 menjadi 92,78% namun masih termasuk dalam kriteria kepatuhan sangat tinggi, dan selanjutnya di tahun 2020 juga kembali menurun menjadi 81,67% yang mana kriteria kepatuhannya tergolong tinggi. Sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Mataram Barat pada saat sebelum pandemic Covid-19 di Tahun 2018 dan 2019 adalah sebesar 37,34%, dan 24,50%, yang tergolong dalam kategori rendah menurut norma skala lima. Kemudian tingkat kepatuhan badan dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Mataram Barat pada saat sebelum pandemi Covid-19 di tahun 2018 dan 2019 adalah sebesar 22,49% dan 15,43%, kemudian menurun setelah pandemi Covid-19 di tahun 2020 menjadi 8,01%, yang tergolong dalam kategori rendah menurut norma skala lima. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Mataram Barat sejak tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan dan masih tergolong dalam kategori rendah bahkan sebelum pandemic Covid-19, dan kemudian terus menurun setelah pandemi Covid-19 di tahun 2020, yang mana berbanding terbalik dengan persentase tingkat penerimaan pajaknya yang tergolong tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya adalah karena kurangnya kesadaran dari WP mengenai pentingnya melaporkan pajaknya dan kurangnya pengetahuan dalam pelaporan SPT Tahunan. (<http://jap.unram.ac.id>)

Berdasarkan uraian di atas dapat diidentifikasi bahwa pengetahuan masyarakat yang minim tentang pajak, pandangan masyarakat tentang pajak yang menganggap sebagai bentuk penajajaan, sosialisasi tentang pajak yang kurang menyentuh dan tidak tepat sasaran, administrasi dan pelayanan perpajakan yang belum baik merupakan permasalahan-permasalahan yang masih menjadi perhatian utama pemerintah karena permasalahan tersebut merupakan faktor utama yang menyebabkan minimnya kesadaran masyarakat tentang wajib pajak dan kepatuhan dalam pelaporan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram merupakan satu dari banyaknya instansi yang mengemban tugas penting untuk peningkatan

kepatuhan pelaporan pajak oleh masyarakat wajib pajak. Kesadaran dan perbuatan sukarela dari wajib pajak untuk patuh dan rela membayarkan pajak, merupakan suatu hal yang cukup sulit untuk diwujudkan seandainya dalam pajak tidak ada konsep yang mengatakan bahwa pajak adalah sesuatu “yang dapat dipaksakan” dan “yang bersifat memaksa”. Oleh karena itu, langkah-langkah efektif harus diambil untuk mendorong kepatuhan masyarakat dalam pelaporan pajak, khususnya di wilayah Mataram..

Berdasarkan permasalahan yang telah teridentifikasi dan adanya celah penelitian terhadap beberapa penelitian yang telah dilakukan maka menarik untuk mengkaji lebih jauh tentang efektivitas upaya kantor pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak masyarakat wajib pajak, dengan mengangkat judul penelitian **“Efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaporan Pajak Di Masa Pandemi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan pajak di kantor pratama mataram dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak di masa pandemi ?
2. Bagaimana bentuk permasalahan tantangan yang dihadapi kantor pelayanan pajak mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pelayanan pajak dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak di masa pandemi
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja kendala yang dihadapi terhadap pelayanan pajak dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaporan pajak di masa pandemi.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi semua pihak.

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan serta menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi terutama mengenai pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas,
penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan koleksi dalam memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi administrasi yang secara langsung ada di dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Bagi pemerintah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram,
hasil penelitian dapat menjadi gambaran nyata serta menjadi bahan pertimbangan dalam pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan yang berkaitan dengan layanan.
3. Bagi Masyarakat Umum,
hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih pekat terhadap masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah yang timbul dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat berperan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak Pratama Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Peneliti mencoba untuk membandingkan penelitian sebelumnya untuk menemukan ide-ide segar untuk studi saat ini. Selanjutnya, penelitian sebelumnya memposisikan penelitian baru dan mendukung orisinalitasnya.

Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengidentifikasi struktur keilmuan yang telah dibangun oleh orang lain sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar asli dan belum pernah diteliti sebelumnya. Dengan mencari studi dengan fokus yang lebih luas, masalah ini dapat diperbaiki. (Sugiyono,2010)

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun Judul	Metode Penelitian	Persamaan / Perbedaan
1.	Nadia Medan (Tahun 2019). Judul : Analisis evektifitas pemeriksaan pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak pada KPP medan kota	Deskriptif	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan surat perintah pemeriksaan (SP 2) pada KPP medan kota di karenakan banyaknya usulan yang di sampaikan ke kantor pusat ataupun kanwil DJP sumut I yang disetujui, penghapusan NPWP bagi wajib pajak yang sudah tidak memenuhi kriteria memiliki NPWP, dan banyaknya

			SPT lebih banyak disampaikan oleh wajib pajak. Tidak tercapainya target penerimaan pemeriksaan pajak target yang ditetapkan oleh kanwil terlalu tinggi wajib pajak tidak kooperatif dan banyaknya pemeriksaan yang dihentikan seketika dikarenakan wajib pajak diperiksa yang mengikuti program tax amnesty sehingga pelaksanaan pemeriksaan pajak yang dilakukan di KPP medan kota belum efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak.
2.	Ratna Yuli Jambi (Tahun 2021) Judul : Efektifitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi <i>e-samsat</i> Kabupaten	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi <i>e-samsat</i> di kantor samsat kabupaten Meranging Provinsi Jambi, di antaranya lama waktu pelayanan sesuai dengan standar SOP, tetapi HP yang tidak mendukung untuk menggunakan aplikasi <i>e-samsat</i> menyebabkan

Meranging Provinsi
Jambi

masyarakat menggunakan layanan profesional, pajak di bayar sesuai dengan ketentuan/standar yang berlaku melalui Bank 9 Jambi, di lakukan pengecekan terkait dengan data-data kendaraan/pemilik kendaraan terkait dengan pembayaran pajak, masyarakat di perbolehkan memilih layanan online atau manual/offline mencari cara atau solusi yang mempermudah pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, pelayanan mengacu pada peraturan yang berlaku, yang di arahkan oleh pemimpin, pengguna aplikasi bertujuan untuk mengurangi antrian pembayaran secara offline.

3	Sefti Devia Medan (Tahun 2021) Judul :Analisis efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Medan Selatan.	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor berada pada nilai di atas target yang ditetapkan dalam anggaran di awal tahun dengan nilai realisasi mencapai target dan di atas 100%. Kendala yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan objek pajak kendaraan bermotornya, dengan memberikan keringanan pembayaran jika tepat waktu, dan Tingkat efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Selatan adalah dalam kategori cukup efektif.
4	I Made Adi Surya Jaya Denpasar Barat (Tahun 2020) Judul : Efektivitas pelaksanaan pajak di KPP Pratama Denpasar Barat	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan presentase tingkat efektivitas Di KPP Pratama Denpasar Barat, pemungutan pajak pada masa wabah Covid Di KPP Pratama Denpasar Barat, pemungutan pajak pada masa wabah Covid

	pada masa Covid-19		sebelumnya. Penurunan tersebut disebabkan banyaknya kendala akibat pandemic Covid-19 yang harus dihadapi KPP Pratama
			Denpasar Barat dalam menjalankan usahanya.
5	Reza Indriana Ayu Ekayanti Jember (Tahun 2021) Judul : Analisis efektivitas pendapatan pajak hotel di masa pandemic Covid-19	deskriptif	Hasil dari penelitian ini dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yakni 2019-2021 tepatnya pada masa pandemi target pajak meningkat. Analisis efektivitas penerimaan pajak hotel kabupaten Jember Antara tahun 2019-2020 pajak hotel sebesar 21%, kemudian dari tahun 2020-2021 mengalami kenaikan sebesar 9%. Dibutuhkan upaya untuk mengoptimalkan pajak hotel yakni dengan menyarankan kewajiban penggunaan tapping box sehingga jumlah pengunjung hotel bisa diketahui secara pasti atau lebih transparan, maka dapat diketahui pasti nilai wajib pajak yang harus dibayarkan oleh pihak hotel.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kualitas pelayanan pajak

2.2.1.1 Definisi Pajak

Pajak adalah pungutan wajib yang harus dibayar warga negara kepada negara, dan uang yang terkumpul masuk ke baik masyarakat maupun pemerintah. Pajak tidak selalu menjadi kepentingan terbaik pembayar pajak karena digunakan untuk kebaikan bersama daripada untuk keuntungan pribadi mereka sendiri. Pemerintah daerah dan pemerintah federal sama-sama mendapatkan dana untuk pembangunan melalui pajak. Karena pemungutan pajak dilakukan menurut undang-undang, maka dapat dipaksakan. Berikut adalah beberapa definisi pajak:

Menurut Mardiasmo (2009:1), Pajak adalah pembayaran sah warga negara ke kas negara tanpa adanya manfaat timbal balik yang dapat ditunjukkan dan diterapkan untuk kebaikan masyarakat.

Berdasarkan undang-undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 menyebutkan bahwa, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan menghindari pembayaran langsung dan menggunakan dana untuk kebutuhan negara untuk memberikan tingkat kekayaan semaksimal mungkin bagi rakyat. Komponen ini menyampaikan gagasan bahwa sebagai warga negara yang bertanggung jawab, orang harus membayar pajak dengan sukarela dan sadar. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan berkelanjutan yang dapat dikembangkan dengan baik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan kebutuhan pemerintah.

Soemitrodalam buku (Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi 2013: 1) telah menjelaskan bahwa Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UU (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk pemenuhan pembayaran

pengeluaran umum. Andriani, dalam buku Perpajakan Indonesia (Djajadiningrat, 2014: 3) menjelaskan Pajak-pajak tersebut merupakan pembayaran wajib yang dilakukan oleh wajib pajak kepada Negara yang tidak mempunyai hubungan langsung dengan prestasi dan digunakan untuk membayar biaya-biaya umum yang berkaitan dengan tanggung jawab Negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Sedangkan Slegman, dalam buku (Mardiasmo, Perpajakan Indonesia, 2009) *Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common nterest of all, without reference to special benefit conperred* menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib dari wajib pajak tersebut terhadap pemerintah untuk membayar biaya yang diperlukan untuk kepentingan umum tanpa merujuk pada manfaat khusus conperred. UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi oleh wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pemaparan beberapa ahli dan UU tentang pengertian pajak, maka pengertian pajak menurut penulis adalah iuran wajib masyarakat kepada kas Negara yang bersifat memaksa dengan imbalan yang tidak langsung dirasakan oleh masyarakat umum dan digunakan untuk keperluan Negara.

2.2.2 Fungsi pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:25) dan Rossi Maunofa Widayat (2017) beberapa fungsi pajak sebagai berikut:

a. Fungsi anggaran (fungsi *Budgeter*)

Dengan mengambil uang dari wajib pajak dan menyetorkannya ke kas negara untuk membayar pengeluaran negara seperti pembangunan nasional, pajak menjadi sumber

pendapatan bagi pemerintah..

b. Fungsi pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk mengoreksi dan mencapai keseimbangan antara kebahagiaan dan kesejahteraan rakyat serta distribusi pendapatan. Untuk memerangi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi untuk mengurangi jumlah uang yang beredar, sedangkan untuk memerangi penurunan atau deflasi ekonomi, pemerintah menurunkan pajak untuk meningkatkan jumlah uang beredar dan memerangi deflasi, fungsi stabilisasi pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi.

c. Fungsi mengatur (fungsi regulasi)

Pajak adalah senjata yang digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan atau mengendalikan tujuan sosial dan ekonominya. Tugas pengaturan ini terdiri dari:

1. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi
2. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
3. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya pajak pertambahan nilai (PPN).
4. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

2.2.3 Jenis-Jenis Pajak

Beberapa jenis pajak menurut Kartika Candra Kusuma (2016:15) dan Rossi Maunofa Widayat (2020) Menurut golongannya pajak menjadi dua jenis yaitu:

a. Pajak langsung (*Direct Tax*)

Pajak yang harus di pikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat di bebaskan atau dilimpahkan kepada orang. Contoh pajak penghasilan.

b. Pajak tidak langsung (*indirect tax*)

Pajak yang pada akhirnya dapat di bebaskan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh :pajakpertambahan nilai.

Menurut sifatnya pajak menjadi dua jenis yaitu:

a. Pajak subjektif

Pajak yang berdasarkan pada objeknya,tanpamemperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: pajak penghasilan orang pribadi.

b. Pajak objektif

Pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

2.2.4 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Salah satu cara untuk membantu, mengelola, dan mempersiapkan semua tuntutan seseorang adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas; dalam contoh ini, bahwa seseorang adalah wajib pajak.

Beberapa pengertian kualitas pelayanan pajak menurut para ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Boediono (2003:60), Membantu pembayar pajak dengan cara-cara khusus yang membutuhkan kebijaksanaan dan interaksi manusia untuk menumbuhkan kesenangan dan kesuksesan merupakan penyediaan layanan pajak yang berkualitas.
- b. Menurut Debby Varihun Najib (2013:440), kualitas pelayanan pajak (Tax Service) agar Wajib Pajak lebih mudah, aman, dan pasti memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan.
- c. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), Kualitas pelayanan pajak adalah faktor yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Diharapkan bahwa petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang tinggi dalam semua aspek yang terkait dengan perpajakan di Indonesia.
- d. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:890), kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi konsumen

terhadap kualitas layanan dengan harapan layanan yang dimiliki oleh konsumen. Jika persepsi terhadap kualitas layanan sama atau melebihi harapan layanan, maka layanan dianggap berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada aspirasi masyarakat, efisiensi yang lebih tinggi, efektivitas, dan tanggung jawab yang terpenuhi..

2.2.5 Kepatuhan Pelaporan Pajak

Salah satu elemen yang terlibat dalam penciptaan nilai bisnis adalah kepatuhan. Teori kepatuhan dapat membujuk wajib pajak untuk mengikuti hukum lebih dekat, yang dapat menyebabkan mereka mengisi formulir SPT secara lengkap, jelas, akurat, dan tepat waktu untuk menghindari menerima surat teguran. (Harahap, 2011: 608) dan Rossi Maunofa Widayat (2022).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan seseorang, yang tercermin dalam keadaan dimana wajib pajak berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menentukan jumlah pajak yang benar terutang, dan membayar pajak tepat waktu. Untuk memberikan kontribusi yang diperlukan bagi pertumbuhan negara, kepatuhan wajib pajak adalah pelaksanaan tanggung jawab pajak oleh wajib pajak untuk mengantisipasi kepatuhan sukarela. (Wijayanti, 2010) dan Rossi Maunofa Widayat (2022).

Jenis kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu:

2.2.6 Kepatuhan formal

merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam UU perpajakan.

2.2.7 Kepatuhan materil

merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif

yaitu hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai UU.

Fidel (2010) dan Rossi Maunofa Widayat (2020) menjelaskan bahwa wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang telah ditetapkan oleh DJP sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria, yaitu antara lain:

1. Penyampaian SPT tepat waktu, yang meliputi penyampaian SPT Tahunan tepat waktu tiga tahun sebelumnya, penyampaian SPT Masa Pajak Januari-November paling lama tiga masa pajak, tidak berturut-turut, dan SPT tepat waktu. SPT masa untuk tahun pajak berjalan yang disampaikan setelah batas waktu penyampaian SPT masa untuk tahun pajak berikutnya..
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk setiap pajak, tidak termasuk tunggakan pajak yang telah diberikan izin untuk membayar atau menunda pembayaran pajak, terhitung sejak tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan bahwa wajib pajak patuh, dan tidak termasuk hutang pajak yang belum mencapai batas waktu pembayaran.
3. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam waktu lima tahun terakhir.

Indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada situasi berikut: mendaftarkan, melaporkan SPT, menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta melaporkan dan membayar tunggakan. Identifikasi indikator wajib pajak sesuai dengan persyaratan perpajakan di *self assessment system* yaitu:

1. Indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada situasi berikut: mendaftarkan, melaporkan SPT, menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta melaporkan dan membayar tunggakan. Identifikasi indikator wajib pajak sesuai dengan

persyaratan perpajakan di.

2. Menghitung pajak sesuai dengan peraturan yang mungkin relevan. Dengan mengalikan tarif pajak dengan basis pajak, jumlah pajak yang harus dibayar pada setiap akhir tahun pajak ditentukan. Jumlah pajak yang terutang kemudian dikurangkan dari jumlah pajak yang dibayar pada tahun berjalan, yang dikenal dengan istilah kredit pajak (prepayment). Perbedaan antara pajak yang terutang dan kredit pajak menunjukkan apakah ada kurang bayar, lebih bayar, atau tidak sama sekali.
3. Wajib pajak bertanggung jawab untuk membayar pajak. membayar pajak, khususnya membayar pajak tepat waktu sesuai dengan jenis pajaknya, seperti: Angsuran PPh 25 dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak setiap bulan, PPh 29 jatuh tempo pada akhir tahun.

Wajib Pajak mengajukan pengembalian mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh aturan yang relevan. Pelaporan yang dimaksud adalah penyampaian Surat Pemberitahuan atau SPT yang digunakan wajib pajak untuk mencatat dan mempertanggungjawabkan penetapan kewajiban perpajakannya. Pelaporan harta dan kewajiban wajib pajak serta pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui proses pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga (Sony & Rahayu, 2006, : 111) dan Rossi Maunofa Widayat (2021).

2.2.8 Indikator Kepatuhan

Menurut Menurut Yusdita (2017) dan Rossi Maunofa Widayat (2022) terdapat beberapa indikator kepatuhan perpajakan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 2.2.8.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Estimasi Pajak, yaitu Wajib pajak diharapkan memiliki pemahaman yang memadai mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan kewajibannya.

2.2.8.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mengoreksi Kesalahan Pajak, yaitu Wajib pajak menunjukkan kepatuhan dengan mengoreksi kesalahan penghitungan pajak mereka jika terjadi kesalahan dalam perhitungan jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan.

2.2.8.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perlakuan Pajak, yaitu Wajib pajak menunjukkan kepatuhan dengan memahami prosedur pembayaran pajak, termasuk perhitungan dan penyetoran kewajiban pajak mereka.

2.2.8.4 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT, yaitu Wajib pajak menunjukkan kepatuhan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak tepat waktu dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

2.2.8.5 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak, yaitu Wajib pajak menunjukkan kepatuhan dengan memenuhi kewajiban pajak yang terutang tepat waktu.

2.2.8.6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menghadapi Kekurangan Pembayaran Pajak, yaitu Wajib pajak menunjukkan kepatuhan dengan bersedia membayar kekurangan pajak yang terutang jika diketahui bahwa terjadi kekurangan pembayaran dalam melunasi kewajiban perpajakannya.

2.2.9 Efektivitas

2.2.9.1 Pengertian Efektivitas

Wajib Pajak mengajukan pengembalian mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh aturan yang relevan. Pelaporan yang dimaksud adalah penyampaian Surat Pemberitahuan atau SPT yang digunakan wajib pajak untuk mencatat dan mempertanggungjawabkan penetapan kewajiban perpajakannya. Pelaporan harta dan kewajiban wajib pajak serta pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui proses pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh

pihak ketiga (Adam, 2017) dan Rossi Maunofa Widayat (2021)

2.2.9.1.1 Jenis-Jenis Efektivitas

Sebagaimana yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely bahwa tingkat orang, kelompok, dan organisasi adalah tempat ketiga jenis tingkat efektivitas dikelompokkan. (1997:25-26) dan Rossi Maunofa Widayat (2022) antara lain:

2.2.9.1.2 Efektivitas individu

Kesuksesan individu, yaitu kesuksesan berdasarkan sudut pandang individu yang menekankan pada hasil kerja.

2.2.9.1.3 Efektivitas kelompok

Beberapa orang percaya bahwa orang benar-benar bekerja sama dalam kelompok. Akibatnya, keefektifan kelompok adalah semacam keefektifan yang didasarkan pada agregat kontribusi semua anggota kelompok.

2.2.9.1.4 Efektivitas organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu maupun kelompok. Sinergi yang terjadi antara individu dan kelompok memiliki pengaruh yang saling mempengaruhi, sehingga efektivitas ini dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi daripada hasil kinerja yang dihasilkan oleh setiap bagian secara terpisah.

2.2.9.2 Indikator Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat dinilai melalui perbandingan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah dicapai. Dengan demikian,

kita dapat menentukan apakah sesuatu yang telah direncanakan dapat diterima atau tidak sesuai dengan hasil yang telah diperoleh. Untuk mengukur efektivitas tersebut, diperlukan beberapa indikator efikasi yang dapat digunakan sebagai panduan.

Menurut Steers dalam (Sutrisno.E:2010:123) dan Rossi maunofa Widayat (2023) iya menyebut bahwa Efektivitas sering kali dikaitkan dengan tujuan organisasi, terutama dalam konteks mencapai laba. Namun, pendekatan semacam itu cenderung mengabaikan aspek yang sangat penting dari keseluruhan proses, yaitu peran dan kontribusi sumber daya manusia.

Selanjutnya dalam pandangan Sondang (2010:20) Efektivitas dapat didefinisikan sebagai penggunaan sumber daya, dana, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditetapkan sebelumnya secara sadar untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan tepat waktu yang ditentukan.

Selain itu dalam teori oleh Siswanto (2011:57) Efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menjalankan tugas dengan benar dan kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat.

Selain itu Sedarmayanti (2009:59) mmeberikan teorinya bahwaEfektivitas dapat diukur dengan sejauh mana target dapat dicapai. Definisi efektivitas ini lebih berfokus pada hasil yang dihasilkan, sedangkan penggunaan input tidak menjadi perhatian utama. Jika efisiensi dikaitkan dengan efektivitas, meskipun terjadi peningkatan, efektivitas belum tentu meningkat secara efisien. Menurut Sumaryadi (2005:105), efektivitas

didefinisikan sebagai sejauh mana pekerjaan dilakukan dengan baik, yaitu sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan harapan. Dalam hal ini, efektivitas dapat dilihat secara baik sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan, tanpa mempertimbangkan waktu, tenaga, dan faktor lainnya.

Kemudian menurut teori Darma (2003:355) bahwa Efektivitas dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode pengukuran, seperti penghematan, tingkat kesalahan, dan lain sebagainya. Namun, hampir semua metode pengukuran ini mempertimbangkan hal-hal berikut ini:

2.2.9.2.1 Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai.

2.2.9.2.2 Kualitas yaitu mutu yang harus diselesaikan (baik tidaknya).

2.2.9.2.3 Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu ditetapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana organisasi mencapai targetnya dengan tepat waktu.

Adapun rumus yang dapat digunakan untuk mengukur Efektivitas adalah sebagai berikut ini :

$$\text{Efektivitas} = \text{outcome/Output}$$

Efektivitas mencerminkan keseluruhan siklus input, proses, dan output yang terkait dengan hasil yang dihasilkan oleh suatu organisasi, program, atau kegiatan. Hal ini mencakup sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan (baik dalam hal kualitas, kuantitas, maupun waktu) telah tercapai, serta menilai sejauh mana organisasi

berhasil mencapai tujuannya dan mencapai target yang telah ditetapkan.

Campbell (1973) dalam (Sutrisno.E:2010:131) dan Rossi Maunofa Widayat (2021) mengatakan bahwa ada 21 butir untuk mengukur efektivitas:

1. Efektivitas keseluruhan, merupakan evaluasi umum terhadap sejauh mana organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Ini melibatkan penggunaan berbagai kriteria tunggal yang menghasilkan penilaian menyeluruh tentang efektivitas.
2. Kualitas, mengacu pada tingkat kualitas layanan atau produk utama yang dihasilkan oleh organisasi.
3. Produktivitas, mengukur kuantitas atau volume produk dan layanan utama yang dihasilkan oleh organisasi. Ini dapat diukur pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi.
4. Kesiapsiagaan, merupakan penilaian menyeluruh terhadap kemampuan organisasi untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik jika diminta.
5. Efisiensi, mencerminkan rasio antara prestasi yang dicapai dalam beberapa aspek dengan biaya yang dikeluarkan untuk mencapai prestasi tersebut.
6. Laba, merupakan pendapatan yang dihasilkan dari investasi modal yang digunakan untuk menjalankan organisasi, dilihat dari perspektif pemilik. Laba biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase sumber daya yang tersisa setelah dikurangi biaya atau kewajiban.
7. Pertumbuhan, mencakup investasi dalam hal-hal seperti tenaga kerja, fasilitas pabrik, laba, dan penemuan baru. Ini melibatkan perbandingan kondisi

organisasi saat ini dengan kondisi masa lampau.

8. Pemanfaatan lingkungan, menilai sejauh mana organisasi dapat berinteraksi dengan lingkungannya secara efektif, termasuk dalam hal memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk operasi.
9. Stabilitas, melibatkan pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumber daya organisasi sepanjang waktu, terutama dalam periode yang sulit.
10. Perputaran karyawan, mengacu pada frekuensi atau jumlah pengunduran diri sukarela karyawan.
11. Absenteisme, mencerminkan tingkat ketidakhadiran karyawan dalam pekerjaan.
12. Kecelakaan, mengukur jumlah kecelakaan kerja yang mengakibatkan gangguan pada operasional mesin atau waktu perbaikan.
13. Semangat kerja, menggambarkan kecenderungan anggota organisasi untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
14. Motivasi, mencakup kekuatan dorongan individu untuk terlibat dalam kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan pekerjaan.
15. Kepuasan, merujuk pada tingkat kepuasan individu terhadap peran atau pekerjaannya dalam organisasi.
16. Internalisasi tujuan organisasi, menggambarkan penerimaan tujuan organisasi oleh setiap individu dan unit di dalamnya, serta keyakinan bahwa tujuan organisasi tersebut benar dan layak.
17. Konflik dan kohesi, mencerminkan dimensi kohesi dalam hal saling menyukai, kerja sama, dan komunikasi yang efektif, serta dimensi konflik yang melibatkan perselisihan dalam bentuk kata-kata, fisik,

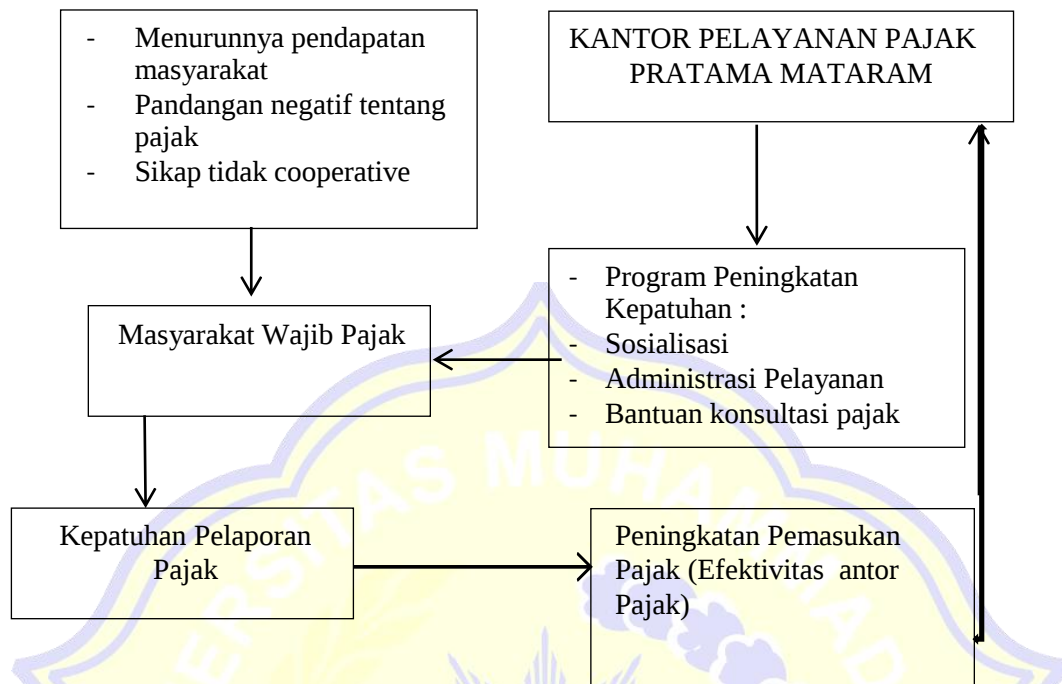
koordinasi yang buruk, dan komunikasi yang tidak efektif.

18. Fleksibilitas adaptasi, mengukur kemampuan organisasi dalam menyesuaikan prosedur operasional standar untuk merespons tantangan lingkungan dan mencegah kaku dalam menghadapi perubahan lingkungan.
19. Penilaian dari pihak luar, mencakup penilaian terhadap organisasi atau unit organisasi dari individu atau lembaga yang memiliki kepentingan dalam lingkungan organisasi, seperti pemasok, pelanggan, pemegang saham, dan pejabat publik.
20. Iklim, merujuk pada kondisi lingkungan di dalam organisasi, termasuk norma, nilai, dan suasana kerja yang tercipta.
21. Kualitas kehidupan kerja, mencerminkan kualitas hubungan antara karyawan dan lingkungan kerja mereka..

2.3 Kerangka Pemikiran

Pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang dilakukan oleh orang atau badan usaha yang dipaksa oleh undang-undang untuk tidak memperoleh manfaat langsung sebagai gantinya dan digunakan untuk mendanai kebutuhan negara untuk kepentingan rakyat secara keseluruhan. Mengukur efektivitas pelaksanaan pemeriksaan pajak sangat penting untuk memastikan bahwa kewajiban perpajakan telah terpenuhi, apalagi hal ini dilakukan bersamaan dengan upaya mendongkrak penerimaan pajak di KPP Bantaeng Pratama dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kajian ini berusaha menjelaskan bagaimana besaran efektivitas pelaksanaan pemeriksaan pajak dapat mempengaruhi penerimaan pajak tujuan. Dimungkinkan untuk menawarkan kerangka pemikiran berdasarkan uraian sebelumnya:

Gambar 2.3 Kerangka pemikiran



Sumber :Dimodifikasi dari (Lestari, 2021, Syahrini, 2018, prastika 2017, danDitjen Pajak)

2.4 Definisi Oprasional Variabel

Devinisi variabel yang akan dijadikan acuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Efektivitas dalam penelitian ini di kaitkandengan penerimaan pajak, maka efektivitas adalah seberapa besar realisasi yang dapat di capai atas target yang telah di tetapkan setiap tahunnya yang di barangi dengan adanya penigkatan jumlah wajib pajak.

2.4.2. Pencapaian kinerja penerimaan pajak

Pencapaian tujuan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan pajak yakni pelayanan yang prima kepada wajib pajak dan efektifitas organisasi instansi

2.4.3. Penerima Pajak

Penerimaan pajak yaitu jumlah pajak yang di terima oleh kantorpelayanan pajak akibat adanya pembayaran pajak dari para wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2011 : 205), Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menghasilkan data yang disajikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang teramati. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari individu, kelompok, atau kejadian secara maksimal. Dalam penelitian kualitatif, manusia dianggap sebagai instrumen penelitian, dan hasil penelitian dituangkan dalam bentuk kata-kata atau pernyataan yang mencerminkan keadaan sebenarnya. Pendekatan Kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menggambarkan lebih mendalam bagaimana efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam upayanya untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak guna meningkatkan penerimaan sektor pajak di Mataram.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Nusa Tenggara Barat. Peneliti beranggapan bahwa penelitian yang akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama tersebut cukup tepat dikarenakan kota Mataram merupakan Kota yang cukup terdampak aturan-aturan terkait pandemi. Waktu Penelitian berlangsung selama kurang lebih 1 bulan dimulai pada bulan Juni 2022 sampai selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sebagai berikut :

3.3.1 Data Primer

Menurut (Umar 2003 : 56) Data primer adalah jenis data yang diperoleh melalui pengumpulan langsung dari sumbernya dengan melakukan penelitian terhadap objek yang sedang diteliti. Contoh data primer yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah data tanggapan yang diberikan oleh wajib pajak.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiono (2005 : 62). Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari catatan dan dokumentasi yang telah ada oleh pihak lain. Data tersebut tidak diperoleh langsung dari subyek penelitian. Contoh data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan tahunan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan beberapa Teknik, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiono (2011 : 224), Pengamatan dilaksanakan untuk mencegah adanya keraguan pada peneliti mengenai adanya kesalahan atau bias dalam data yang disaring. Pengamatan ini juga merupakan alternatif ketika teknik komunikasi lainnya tidak memungkinkan. Teknik ini diterapkan untuk mengamati efektivitas program dan strategi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram dalam upayanya untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak.

2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog yang diadakan dengan tujuan tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang menanyakan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Sugiono, 2011 : 231).

Dalam penelitian wawancara bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksana pelayanan publik pada pelaksanaan program-program sosialisasi pajak, dan tanggapan

wajib pajak. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang diteliti. Informan yang diwawancarai oleh penulis adalah Staf Pelayanan yakni Ibu Munawarah, Staf Pelaksana yakni Pak Fatih, dan masyarakat wajib pajak yakni Pak Ridwan.

3. Dokumentasi

Dokumen memiliki signifikansi yang sangat penting dalam konteks penelitian karena dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong. Selain itu, dokumen juga berfungsi sebagai bukti dalam proses pengujian data penelitian. Menurut Sugiono (2011: 240), teknik dokumentasi dalam penelitian merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti foto yang menggambarkan kondisi ruangan pelayanan publik, tugas-tugas, struktur organisasi, profil, dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram..

4. Kuesioner

Merupakan suatu instrumen pengumpulan data dengan menyusun kumpulan pertanyaan untuk mendapatkan pemahaman yang akurat tentang kondisi tertentu. (Kasnodihardjo, 2008:36).

3.5 Teknik Analisis Data

Dari definisi di atas, maka untuk menganalisis hasil penelitian dalam skripsi ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis kualitatif yang bersifat induktif. Analisis induktif merupakan suatu proses analisis data yang memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari keadaan khusus, tema-tema dominan, dan aspek signifikan yang terdapat dalam data, tanpa mengabaikan faktor-faktor yang muncul berdasarkan struktur biologisnya. (Lexy Z. Moleong, 2007:297).

Analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk

mendeskrripsikan data dengan cara yang obyektif, menjelaskan fenomena atau kejadian yang terjadi dengan menggunakan kalimat-kalimat penjelas yang menggambarkan secara kualitatif.

3.5.1 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah yang cukup besar, oleh karena itu penting untuk melakukan pencatatan yang teliti dan rinci. Selanjutnya, perlu dilakukan analisis dan reduksi data secara tepat waktu. Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang penting, dan menemukan tema dan pola yang relevan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Reduksi data juga dapat dilakukan dengan bantuan peralatan elektronik, seperti komputer mini, yang memungkinkan pemberian kode pada aspek-aspek tertentu.

3.5.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagian-bagian, hubungan antara kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menjelaskan bahwa salah satu metode yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah melalui teks yang bersifat naratif.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran mengenai suatu objek yang sebelumnya masih kabur atau belum jelas, namun setelah diteliti dengan cermat menjadi lebih terang. Kesimpulan juga dapat berupa identifikasi hubungan kausal atau interaktif, pembentukan

hipotesis, atau pengembangan teori (Sugiono, 2018). Dalam kesimpulan, diungkapkan deskripsi atau gambaran tentang objek penelitian yang sebelumnya masih kurang jelas, namun setelah dilakukan penelitian yang teliti, menjadi lebih terang dan memungkinkan identifikasi hubungan kausal atau interaktif, serta pembentukan hipotesis atau pengembangan teori (Sugiono, 2018).

3.5.4 Triangulasi Data

Triangulasi, sebagai salah satu teknik pengolahan data kualitatif didefinisikan sebagai suatu penggabungan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada (Sugiyono., 2011). Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan dengan menerapkan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Selain itu, selain menggunakan teknik triangulasi metode, digunakan juga triangulasi data dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk pegawai perpajakan, wajib pajak, naskah, dan tulisan-tulisan terkait.