

**ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN  
DAN KONSULTASI PERPAJAKAN KP2KP TALIWANG)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**Oleh :**

**LENI NADIRA FITRIANINGSI**  
Nim. 2019B1B097

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
MATARAM 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK**  
**DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN**  
**DAN KONSULTASI PERPAJAKAN KP2KP TALIWANG)**

Disusun dan Diajukan Oleh:

**LENI NADIRA FITRIANINGSI**  
NIM. 2019B1B097

**PROGRAM STUDI**  
**ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji Pada Ujian Skripsi  
Mataram, 12 Februari 2024

Menyetujui  
**Pembimbing**

**Pembimbing 1**



Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0815118302

**Pembimbing 2**



M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom., MM

NIDN. 0827068703

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.

NIDN. 0822048901

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN KP2KP TALIWANG)

Oleh:

**LENI NADIRA FITRIANINGSI**

Untuk Memenuhi Ujian Akhir

Pada tanggal 12 Februari 2024

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0815118302



( )

Ketua

M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom., MM

NIDN. 0827068703

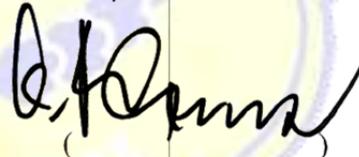


( )

Anggota I

Drs. H. Abdurrahman, MM.

NIDN. 0804116101

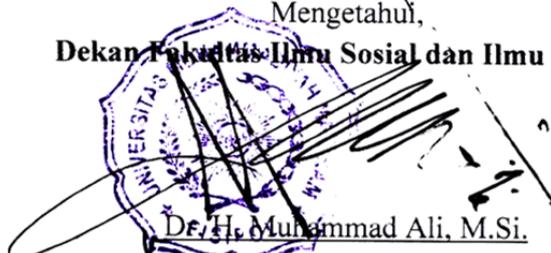


( )

Anggota II

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



( )

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.

NIDN. 0806066801

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, Maret 2024

Mahasiswa



**LENI NADIRA FITRIANINGSI**

2019B1B097



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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : LENI NADIRA FITRIANINGSI  
NIM : 2019B1B097  
Tempat/Tgl Lahir : Taiwang, 15 Desember 2001  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp : 082 339 167 833  
Email : nadiraleny77@gmail.com

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

Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Keratuhan wajib Pajak  
( studi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan konsultasi  
Perpajakan KP2KP Taiwang )

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 40%**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik 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.

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

Mataram, 18 Maret 2024  
Penulis



LENI NADIRA FITRIANINGSI  
NIM. 2019B1B097

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : LENI NADIRA FITRIANINGSI  
 NIM : 2019B1B097  
 Tempat/Tgl Lahir : Taliwang, 15 Desember 2001  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp/Email : 082 339 167 033 / nadiraleny77@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 ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan  
Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan  
Konsultasi Perpajakan KP2KP Taliwang)

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, 10 Maret .....2024  
Penulis



LENI NADIRA FITRIANINGSI  
NIM. 2019B1B097

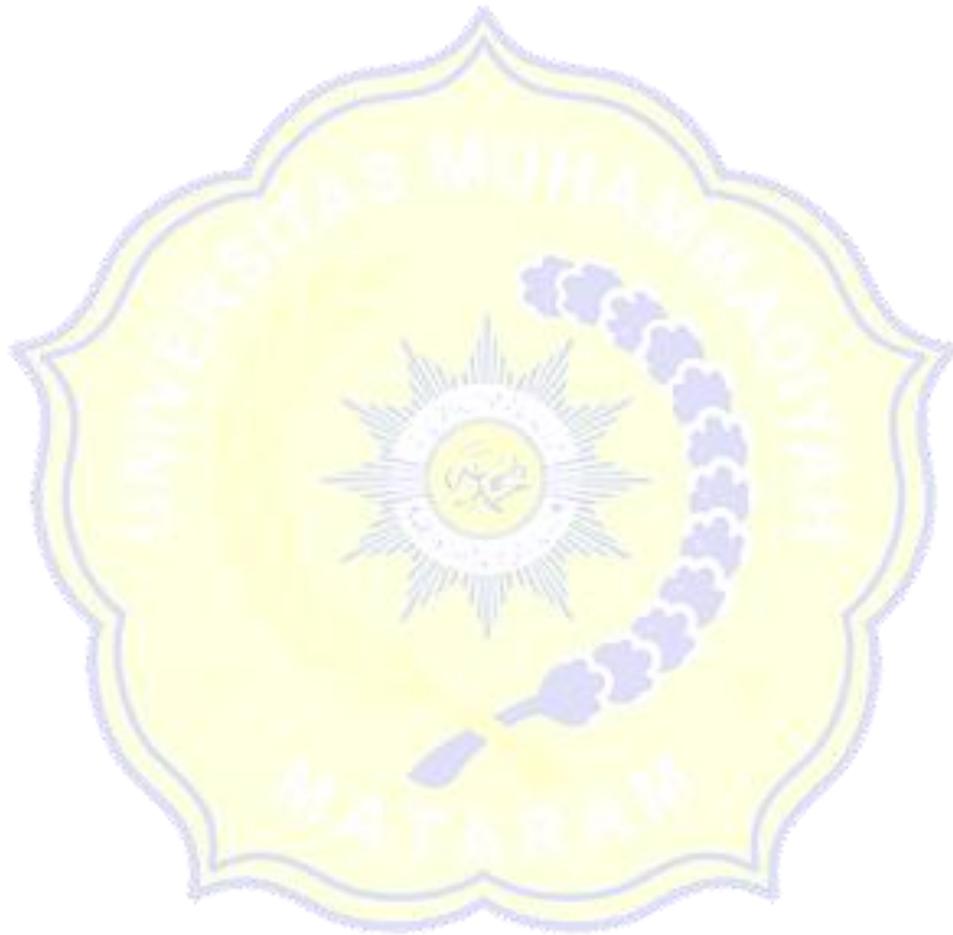
Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

## **MOTTO**

"Sukses bukanlah milik orang yang tidak pernah gagal.  
tetapi orang yang tidak pernah menyerah setelah gagal"

"ABRAHAM LINCOLN"



## PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu sesuai dengan engkau rencanakan.

1. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan sejauh ini.
2. Skripsi ini saya persembahkan terkhusus untuk kedua orang tua saya panutanku ayahanda Supiadi dan surgaku ibunda Iwani Kopesmastika, terimakasih telah percaya atas semua keputusan saya untuk melanjutkan mimpi, serta cinta, do'a support dan motivasi yang selalu membuat saya percaya bahwa saya mampu menyelsaikan skripsi ini hingga akhir.
3. Skripsi ini, saya persembahkan untuk keluarga besar saya, bapak Mansyur Mesa, bapak Kaharrudin dan bapak Burhanudin, juga cinta kasih saudara saya Muhammad ikhsan, Terimakasih selalu meluangkan waktu mendengar susa senang saya sampai akhirnya saya dapat menyelsaikan skripsi ini.
4. Terimakasih untuk kedua dosen pembimbing saya yang memberi kemudahan anak didiknya untuk konsultasi.
5. Terimakasih untuk keluarga KP2KP Taliwang yang sangat ramah dan menyenangkan pada saat saya melakukan wawancara.
6. Terimakasih juga kepada Aldi Nanda Saputra atas do'a serta cinta yang selalu memberikan support dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi. Terimakasih sudah mau meluangkan waktunya disetiap hari penting saya.
7. Terimakasih kepada teman-teman Tim Para Sultan, Aldhy, Lova, Tedy, Sutar, Ika, Mega, Nova, Angga, yang selalu mendukung serta mendoakan saya menjadi orang yang berguna bagi nusa dan bangsa.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam ketaatan wajib pajak (Studi pada kantor kp2kp Taliwang). Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP., Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kelancaran pelayanan dalam urusan Akademik
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si, selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak M. Rahmatul Burhan, S.I.KOM., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Keluarga besar Kantor (Kp2kp) Taliwang atas izin penelitian dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Orang tua dan juga anggota keluarga serta kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis secara moril maupun materi hingga skripsi ini dapat selesai .
11. Semua pihak disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Mataram, Maret 2024

Penulis,

Leni Nadira Fitrianingi

**ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN  
KONSULTASI PERPAJAKAN KP2KP TALIWANG)**

Leni Nadira Fitriyaningsi<sup>1</sup>, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.<sup>2</sup>, M. Rahmatul  
Burhan, S.I.Kom., MM.<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bahwa akuntabilitas pelayanan publik dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang dalam kepatuhan wajib pajak, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif bagaimana seorang peneliti melakukan penelitian mengenai kajian yang bersifat deskriptif dan kecenderungan melakukan analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan telah menggunakan lima unsur akuntabilitas instansi, ada dua unsur yang tidak berhasil yaitu transparansi dan responsivitas, transparansi diKP2KP Taliwang belum sesuai dengan prosedur yang berlaku, seperti pengeluaran uang pajak tidak dipublikasikan di media sosial hanya ada penerimaan uang pajak saja, kedua responsivitas sudah cukup baik tetapi masih ada kelemahan yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat KP2KP Taliwang seperti kurang tanggapan yang diinginkan masyarakat dan tidak memenuhi harapan masyarakat dari segi kualitas pelayanannya, Dan unsur yang berhasil ada tiga yaitu liabilitas, control individu, dan tanggung jawab sudah menunjukkan kewajiban organisasi untuk semua kebutuhan masyarakat, sehingga dirumuskan dengan berbagai program dan kegiatan yang dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanannya sudah mencapai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanannya dan hal-hal yang dapat mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik kuat dari pegawai KP2KP Taliwang.

***Kata kunci*** : Analisis, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak

**AN ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY IN TAXPAYER COMPLIANCE (A STUDY AT THE TAX CONSULTATION AND CONSULTANCY SERVICE OFFICE KP2KP TALIWANG)**

*Leni Nadira Fitriyaningsi<sup>1</sup>, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.<sup>2</sup>, M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom., MM.<sup>3</sup>*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the accountability of public services at the tax consultation and consultancy service office (KP2KP) Taliwang in taxpayer compliance. The research method used in this study is qualitative descriptive, focusing on how a researcher conducts a study that is descriptive in nature and tends to analyze. The results of this study indicate that five elements of institutional accountability have been used, of which two elements have not been successful: transparency and responsiveness. Transparency at KP2KP Taliwang is not in accordance with applicable procedures, such as tax expenditure not being publicized on social media; only tax revenue is shown. The responsiveness element is fairly good, but there are still weaknesses that do not meet the needs of the community at KP2KP Taliwang, such as insufficient desired responses from the community and failure to meet community expectations in terms of service quality. The three successful elements are liability, individual control, and responsibility, which demonstrate the organization's obligation to meet all community needs. This is formulated through various programs and activities that can improve service accountability, achieving a level of public satisfaction in terms of service and factors supporting the improvement of service quality are strong among the employees of KP2KP Taliwang.*

**Keywords:** *Analysis, Accountability, Public Service, Taxpayer Compliance*



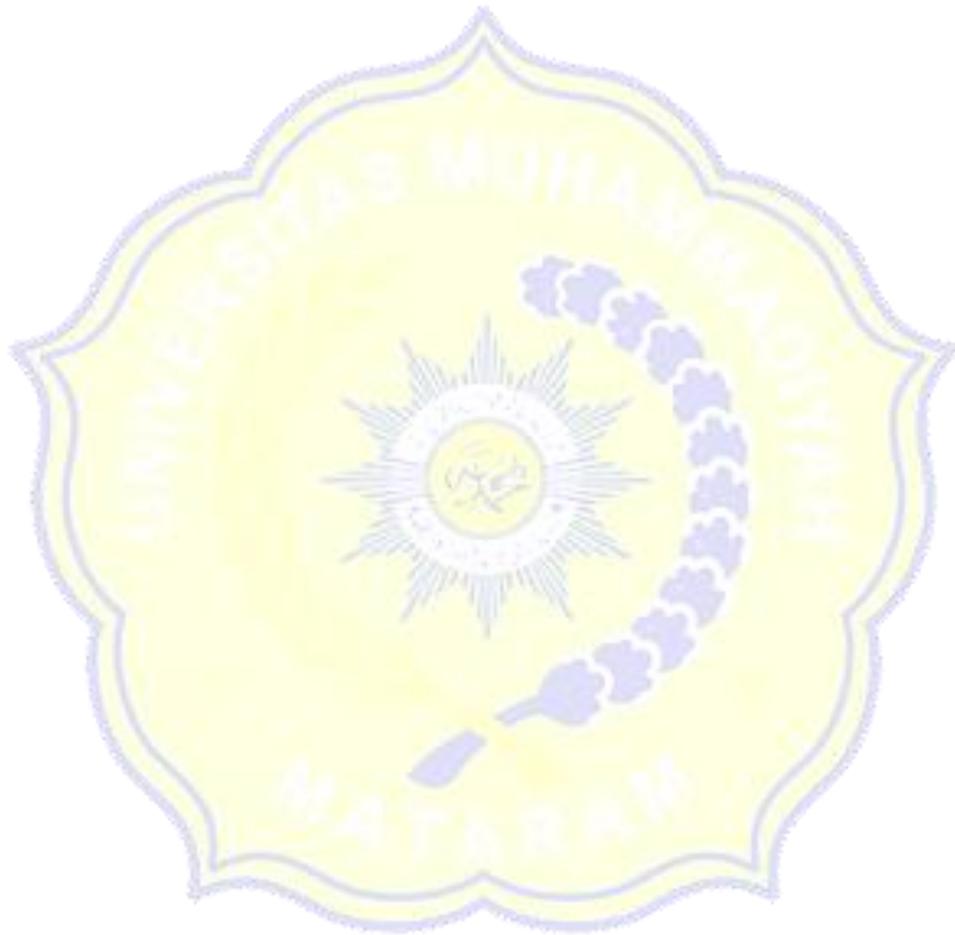
## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PELAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Pelayanan Publik .....	19
2.2.2 Fungsi Pelayanan Pajak.....	21
2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 Akuntabilitas Instansi .....	25
2.2.5 Pajak .....	30
2.3 Kerangka Berfikir.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Lokasi Penelitian .....	38

3.3 Jenis Data .....	38
3.4 Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Teknik Sampling .....	42
3.7 Trigulasi Data .....	43
3.8 Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1 Latar Belakang KP2KP TALIWANG .....	47
4.1.2 Visi dan Misi KP2KP TALIWANG.....	47
4.1.3 Tujuan KP2KP TALIWANG .....	48
4.1.4 Struktur Organisasi KP2KP TALIWANG .....	49
4.1.5 Tugas Pokok KP2KP TALIWANG .....	50
4.2 Akutabilitas KP2KP TALIWANG.....	50
4.2.1 Transparasi.....	51
4.2.2 Liabilitas .....	55
4.2.3 Control Individu .....	58
4.2.4 Responsibilitas.....	61
4.2.5 Responsivitas .....	64
4.3 Pembahasan .....	66
4.3.1 Akuntabilitas Instansi Dalam Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	17



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	Penerimaan Pajak	4
3.2	KP2KP Taliwang	39
4.1	Lokasi KP2KP Taliwang	48
4.2	Kantor KP2KP Taliwang	49
4.3	Struktur Organisasi KP2KP Taliwang	51
4.4	Dokumentasi Sosialisasi Perpajakan	55
4.5	Pelaporan SPT Tahunan PPH	55
4.6	Penerimaan Uang Pajak	56
4.7	Pembayaran	59
4.8	Dasar Hukum dan Pasal	62
4.9	Kepuasan Pelayanan	65
4.10	Pelayanan Petugas	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak mempunyai peranan penting dalam menghasilkan pendapatan negara dan menjamin keberlangsungan suatu bangsa. Kemandirian suatu bangsa dapat diukur dari sejauh mana kontribusi pajak terhadap keuangannya, yang terlihat dalam APBN atau APBD. Peninjauan dan penyesuaian peraturan perundang-undangan perpajakan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan akuntabilitas negara terhadap wajib pajak, sejalan dengan perkembangan sosial ekonomi negara.

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sumber utama. Pajak merupakan sumber dana pemerintah yang signifikan, menghasilkan pendapatan yang besar dan memainkan peran penting dalam pembangunan nasional. Pajak berfungsi sebagai alat pendanaan pengeluaran pemerintah pada Aprilliyani (2020). Seperti diungkapkan Surya Manurug dalam riset Aprilliyani tahun 2020, permasalahan kepatuhan pajak berbeda-beda di setiap negara. Di negara-negara maju seperti Amerika Serikat, kepatuhan pajak biasanya tinggi. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai manipulasi pajak atau yang dikenal dengan penghindaran pajak. Sebaliknya, kepatuhan pajak di negara-negara berkembang seperti Indonesia masih merupakan tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan penerimaan pajak. Pajak merupakan kontribusi keuangan yang diwajibkan oleh seseorang kepada kas negara, sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-

undangan, yang mengharuskan mereka untuk melepaskan sebagian kekayaannya. Pajak daerah adalah kontribusi keuangan yang dilakukan oleh individu yang didanai oleh wajib pajak.

Menurut Mardiasmo Dalam Cahya (2019), pajak adalah kewajiban memindahkan sebagian harta ke bendahara sebagai akibat suatu keadaan, peristiwa atau tindakan yang memberikan status tertentu, tetapi bukan sebagai suatu denda menurut peraturan yang ditetapkan oleh negara kepada pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada timbal balik pemerintah secara langsung untuk menjaga kesejahteraan masyarakat. Dalam kewajiban pajak satu hal yang penting adalah akuntabilitas pelayanan publik.

Akuntabilitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat secara transparan dan terbuka. Akuntabilitas sebagaimana didefinisikan oleh Mardiasmo dalam Nengsih dkk, (2019) adalah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan berhasil tidaknya pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Tanggung jawab ini dilakukan secara berkala melalui media akuntabilitas.

Berdasarkan kajian Chandra & Imam (2020), terdapat beberapa kasus penyimpangan di Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu kasus penting adalah Rafael Alun Trisambodo, yang kekayaannya menjadi perhatian publik setelah putranya, Mario Dandy Satrio, terlibat kasus pelecehan anak dengan David, seorang pengurus pusat GP Ansor. Dikutip dari sumber terpercaya, CNBC Indonesia. Mario sering memamerkan kekayaannya di platform media

sosialnya, namun mendapat reaksi keras dari Menteri Keuangan, Sri Mulyani. Sri Mulyani menyatakan Kementerian Keuangan saat ini mempekerjakan 78.640 orang. Berdasarkan laporan status dan kekayaan pejabat negara terkini tahun 2022, jumlah tersebut diperkirakan mencapai 99,98% dari seluruh pejabat. Menurut Chandra & Imam (2020), angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 dan 2020. Pada tahun-tahun tersebut, masing-masing sebesar 99,87% dan 99,86% pelaporan menyebabkan wajib pajak memboikot pembayaran pajak dengan melakukan penghindaran pajak. Saat ini banyak terjadi kasus korupsi dengan skala besar yang mengakibatkan terjadinya penangkapan terhadap individu, termasuk aparat penegak hukum seperti jaksa. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kesadaran masyarakat akan pembayaran pajak. Berbicara tentang akuntabilitas dan kesadaran dalam membayar pajak secara umum yang ada di Indonesia terutama di kabupaten Sumbawa Barat tepatnya di kantor penyuluhan pelayanan dan konsultasi pajak salah satu sasaran pajak adalah dana desa.

Menurut kepala kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi pajak (KP2KP) Taliwang, I Gede Yudi Primanta dalam rapat badan pengelolaan keuangan daerah (BPKD), Beberapa desa di KSB dilaporkan gagal memenuhi kewajiban perpajakannya. Bantuan Pemotongan/Pemungutan Golongan Pajak dan Dana Desa ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Pemerintah Desa terhadap kewajiban pembayaran pajaknya. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan yang signifikan bagi negara bagian dan daerah, sehingga

memungkinkan mereka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendanai inisiatif pembangunan.

Berdasarkan sumber dari sosial media instagram kantor pajak taliwang Sejak dari awal berdiriya KP2KP Taliwang belum ada tranparasi laporan penggunaan uang dari pembayaran pajak masyarakat taliwang, hanya ada persentasi penerimaan pajak saja, itu disebabkan pembayaran pajak ada dikantor pajak Sumbawa besar sedangkan diKP2KP Taliwang hanya bertugas melayani, penyuluhan dan konsultasi perpajakan. bisa saja ini yang menyebabkan masyarakat telat membayar pajak karna masyarakat Taliwang membayar pajak dikantor pajak Sumbawa Besar yang dilihat sangat jauh dari Taliwang. Jika lebih mudah bisa juga membayar melalui bank terdekat. Tranparasi tidak dikemukakan diberbagai media, seperti dalam instagram pajak Taliwang hanya ada laporan tentang jumlah penerimaan pajak saja, akan tetapi tidak ada laporan tentang transparansi uang hasil penerimaan pajak dipergunakan untuk apa saja.



Sumber : instagram pajak taliwang

Selain tidak ada transparansi dalam pembayaran pajak di kantor pajak Taliwang, kantor pajak Taliwang juga sangat berpengaruh terhadap pelayanannya. Menurut salah satu masyarakat Taliwang, pelayanan dari segi keramahan dalam melayani wajib pajak dan kenyamanan fasilitasnya masih rendah dan jika wajib pajak telat atau lalai dalam membayar pajak, itu karna disebabkan pelayanan yang kurang nyaman dengan fasilitas yang kurang memadai sehingga wajib pajak enggan konsultasi perpajakan di KP2KP Taliwang yang menyebabkan wajib pajak telat membayar pajak di kantor pajak Sumbawa Besar yang merupakan kantor pajak utama di Sumbawa. Maka dari itu agar wajib pajak tidak lalai dalam membayar pajak maka kantor pajak Taliwang wajib memberikan pelayanan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang baik dalam berinteraksi untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak agar perkembangan wajib pajak meningkat setiap tahunnya.

Meskipun jumlah wajib pajak semakin meningkat, terdapat tantangan yang dapat menghambat upaya peningkatan rasio pajak, khususnya kepatuhan pajak. Dalam studi Jatmiko (2006), ditekankan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan rasio pajak.

Sebagaimana dikemukakan oleh Thomas Sumarsan dalam Rahmawati, (2020:10), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Mereka bertanggung jawab untuk membayar pajak, memotong pajak, dan memungut pajak.

Menurut Rahayu dalam Rahmawati, (2020:10) ditemukan bahwa orang pribadi atau badan harus memenuhi kriteria tertentu untuk dapat dianggap sebagai Wajib Pajak Dalam Negeri atau Wajib Pajak Luar Negeri. Wajib Pajak Dalam Negeri adalah mereka yang memperoleh atau menerima penghasilan melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), sedangkan Wajib Pajak Luar Negeri adalah mereka yang menerima penghasilan dari sumber di Indonesia tanpa batas minimum (PTKP).

Sebagaimana diungkapkan Diana Sari dalam penelitian Rahmawati, (2020:10), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pandangan berbagai ahli yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan menurut undang-undang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan yang di lakukan Mela Selviana, (2022) Dengan judul “Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermototr (pkb) dalam perpektif islam”. Menunjukkan bahwa Pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan pelayanan

publik, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Silviska Wiranti (2022) menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan (PBB) di kota Pangkalpinang. Penelitian ini menguji pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan. Menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang patut diperhatikan dan positif terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Terakhir, penelitian yang dilakukan Febri Nurdian Cahya, (2019) mengeksplorasi pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian difokuskan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang. Menunjukkan bahwa kesadaran seseorang terhadap pajak dapat memberikan dampak yang baik terhadap kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan. Namun ternyata tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Magelang tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, saya tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib

Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Taliwang’.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan publik dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang dalam kepatuhan wajib pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

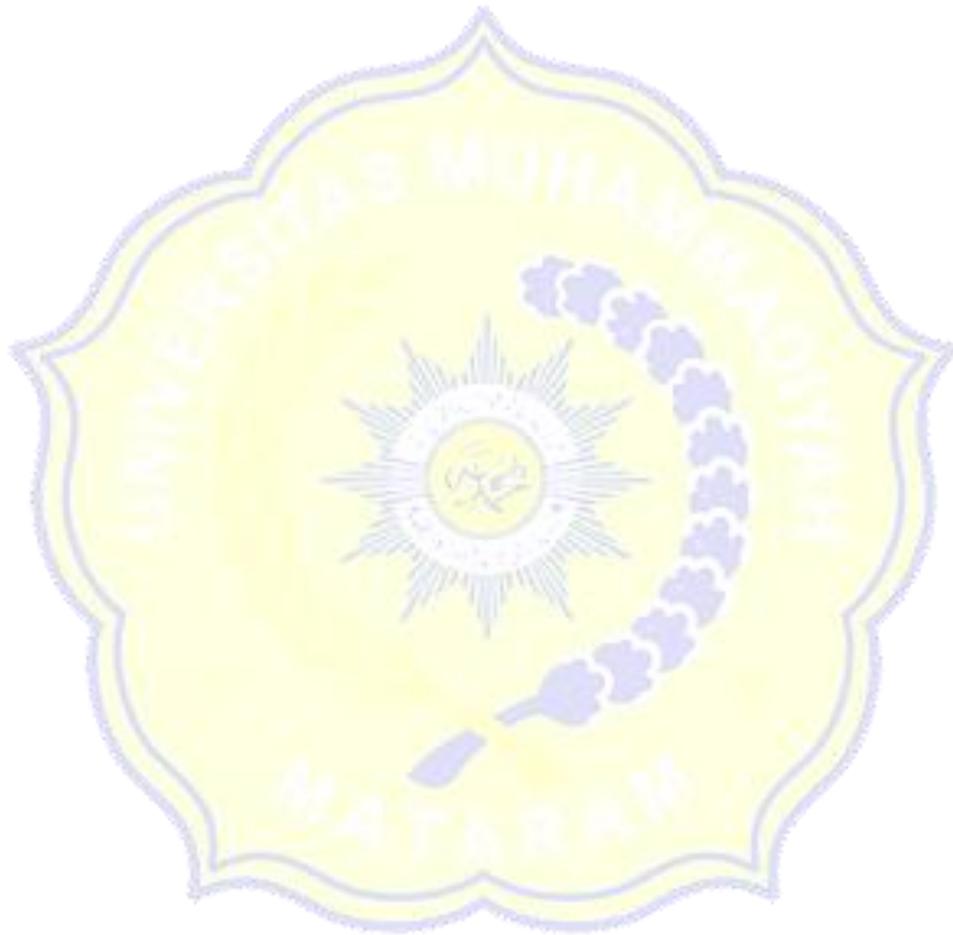
1. Untuk menganalisa akuntabilitas pelayanan publik dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang dalam kepatuhan wajib pajak.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memiliki manfaat bagi:

1. Kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang Penelitian ini dapat memberikan saran dan juga umpan balik bagi kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang, agar lebih berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Universitas Muhammadiyah Mataram .Penelitian ini memberikan wawasan berharga dan menjadi sumber berharga bagi para peneliti di bidang perpajakan.

3. Penulis. Penelitian ini berguna bagi penulis untuk menerapkan dan membagikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, mendapat pengalaman dan pengetahuan yang baru dalam penelitian ini.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Agar penelitian ini memiliki nilai yang logis dan sesuai fakta dilapangan nantinya, maka penelitian terlebih dahulu mempelajari hasil penelitian yang pernah di lakukan sebelumnya, antara lain:

1. Mela selviana (2022) Dengan judul “Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermototr (pkb) dalam perpektif islam”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan wajib pajak tidak memberikan pengaruh secara menyeluruh, sedangkan sanksi perpajakan hanya memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, khususnya menggunakan teknik kuesioner dan mengukur respon dengan skala Likert. Para peserta dipilih melalui aksidental sampling dari wajib pajak di SAMSAT Bandar Lampung. Sebanyak 100 responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menyajikan temuan kunci analisis dampak pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam perspektif Islam. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan. Pengaruh kendaraan bermotor, pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung patut mendapat perhatian. Peneliti berpendapat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk fasilitas dan pelayanan, berpotensi meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini pada gilirannya dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pentingnya mengkomunikasikan sanksi perpajakan secara efektif kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Hal ini akan memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang jelas mengenai implikasi dan alasan di balik sanksi administratif, sehingga pada akhirnya mencegah keterlambatan pembayaran pajak. Sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak harus selaras dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2. Silviska Wiranti (2022) Dengan judul “Pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (pbb) dikota Pangkalpinang”. Penelitian ini mengidentifikasi dampak yang kurang terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Pangkal Pinang, khususnya terkait akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui penggunaan kuesioner. Survei ini didistribusikan secara elektronik kepada peserta. Melakukan analisis data dengan menggunakan software

SPSS versi 26. Sebanyak 200 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Pangkalpinang dikumpulkan dengan menggunakan Convenience Sampling. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Adapun saran dari penelitian adalah :

1. Penting bagi pemerintah, khususnya petugas pajak, untuk meningkatkan upayanya dalam mengedukasi masyarakat tentang pajak. Proses sosialisasi tidak hanya mencakup pemenuhan tanggung jawab wajib pajak, namun juga perlindungan hak wajib pajak. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk menegakkan dan menyempurnakan sistem administrasi perpajakan, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu, penting untuk memberikan pendampingan dan memastikan bahwa petugas, khususnya yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memiliki pemahaman yang komprehensif tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Meskipun tingkat kepatuhan masyarakat sudah tinggi, namun petugas perlu melakukan pengukuran kepatuhan setiap tahunnya. Penting untuk memantau tingkat kepatuhan masyarakat, yang diperkirakan akan terus meningkat seiring berjalannya waktu.
2. Informasi Bagi Wajib Pajak Mengingat sifat ketentuan perpajakan mengenai PBB yang bersifat dinamis, maka Wajib Pajak harus selalu mengikuti perkembangan terkini dan mematuhi.

3. Shafril Wahyu Dwi Wicaksono (2020) Dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal”. Kajian ini menyoroti permasalahan kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik yang terbukti berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun diketahui bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sistem elektronik Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Metode penelitian ini dicirikan oleh fokusnya pada data numerik dan deskripsi obyektif terhadap fenomena. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer. Populasinya terdiri dari 130.846 wajib pajak kendaraan bermotor. Sampel sebanyak 100 responden diperoleh dengan menggunakan metode random sampling. Proses pengumpulan data melibatkan penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,576 yang menunjukkan hubungan positif dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,025$ . Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Adapun saran dari peneliti adalah :

1. Beberapa variabel independen seperti pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sistem elektronik Samsat tidak memberikan

pengaruh positif. Salah satu penyebab permasalahan ini adalah terbatasnya pengetahuan wajib pajak mengenai pajak. Selain itu, hukuman yang dijatuhkan oleh Samsat dinilai relatif ringan. Selain itu, wajib pajak juga tidak mengetahui proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online sehingga menyebabkan ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

2. Peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Tegal memerlukan penerapan strategi sosialisasi yang menarik, inovatif, dan komprehensif agar dapat menjangkau seluruh warga Kota Tegal secara efektif.
3. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Tegal diharapkan dapat memperkuat fokus sanksi perpajakan secara tegas, adil, dan tidak memihak kepada seluruh masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan terkait.
4. Febri Nurdian Cahya (2019) Dengan judul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan public, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi empiris pada wajib pajak kendaraan bermotor dikota Magelang)”. Penelitian ini menyoroti lemahnya pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini

menggunakan data primer sebagai sumber data. Peneliti mengumpulkan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian mereka. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Magelang. Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kesadaran individu terhadap kewajiban perpajakan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepatuhannya terhadap peraturan perpajakan. Namun ternyata faktor pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang. Adapun saran dari peneliti adalah :

1. Penelitian tambahan diperlukan untuk menguji dampak berbagai variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menyempurnakan penelitian, disarankan untuk menggunakan metode alternatif seperti wawancara atau observasi langsung terhadap partisipan. Hal ini akan memungkinkan kontrol yang lebih baik terhadap jawaban responden, meminimalkan potensi bias atau salah tafsir terhadap instrumen survei yang ada.
3. Untuk meningkatkan akurasi dan reliabilitas temuan penelitian di masa depan, disarankan untuk memperluas ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi 5% atau 1%. Selain itu, akan bermanfaat jika mempertimbangkan untuk mengganti responden dari wilayah geografis yang berbeda.

5. Cahyani & Noviari, (2019) Dengan judul “Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Salah satu permasalahan dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja pada tahun 2015 hingga 2017, dimana tingkat kepatuhannya masih di bawah 50%. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode Accidental Sampling untuk menentukan sampelnya, dan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk teknis analisis datanya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara kolektif maupun individu. Menurut peneliti, nilai koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) pada penelitian ini sebesar 0,300. Hal ini menunjukkan bahwa hanya 30% variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan 70% sisanya disebabkan oleh variabel lain di luar model penelitian. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan memasukkan variabel tambahan yang mungkin berdampak pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel tambahan dapat dipertimbangkan sehubungan dengan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel tersebut antara lain modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan. Tujuannya adalah untuk

memastikan bahwa temuan penelitian selanjutnya dapat diterapkan pada skala yang lebih luas.

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Mela Selviana (2022)	Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, Akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan bermotor (pkb) Dalam perspektif islam	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</li> <li>2. Pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung cukup besar.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian.</li> <li>2. Tahun penelitian.</li> <li>3. Meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</li> <li>4. Perbedaan metode penelitian</li> </ol>
2.	Shafril Wahyu Dwi Wicaksono (2020)	Pengaruh Kesadaran WajibPajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berkontribusi terhadap lebih tinggi kepatuhan wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian.</li> <li>2. Tahun penelitian.</li> <li>3. Meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan khusus</li> </ol>

		Bermotor Di Kota Tegal		kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tegal. Namun, tidak ditemukan bukti yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, atau sistem elektronik Samsat memiliki pengaruh positif serupa terhadap kepatuhan.	kendaraan bermotor. 4. Perbedaan metode penelitian.
3.	Silviska Wiranti (2022)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Akuntabilitas, Pelayanan Aparat Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Pangkalpinang	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Selanjutnya variabel akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	1. Tempat penelitian. 2. Tahun penelitian. 3. Hanya khusus kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (pbb). 4. Meneliti tentang pengetahuan wajib pajak, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (pbb). 5. Perbedaan metode penelitian. 6.
4.	Febri Nurdian Cahya (2019)	pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa pengetahuan individu terhadap	1. Tempat penelitian. 2. Tahun penelitian.

		wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor		kewajiban perpajakan dapat menyebabkan peningkatan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Di Kota Magelang, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan.	3. Meneliti kesadaran, pengetahuan, sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak khusus kendaraan bermototr 4. Perbedaan metode penelitian.
5.	Cahyani dan Noviari (2019)	Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara kolektif maupun individu.	1. Tempat penelitian. 2. Tahun penelitian. 3. Hanya penelitian tentang pengaruh tariff pajak, pemahaman, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pelayanan publik

Pelayanan publik mengacu pada penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh berbagai entitas, termasuk lembaga negara, korporasi, dan lembaga independen. Badan-badan tersebut didirikan dengan

undang-undang dengan tujuan semata-mata untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kegiatan tersebut dilakukan oleh individu yang dipekerjakan oleh organisasi penyelenggara yang bertanggung jawab melaksanakan tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan yang berfungsi sebagai tolok ukur penyampaian dan sebagai sarana untuk menilai kualitas. Penyedia mempunyai kewajiban kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi, efisien, mudah diakses, terjangkau, dan terukur. Pengaturan pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan. Selain itu, peraturan yang mengatur pelayanan publik berupaya untuk menetapkan parameter dan dinamika yang jelas mengenai hak, tugas, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini memastikan terbentuknya sistem penyampaian layanan publik yang efektif dan selaras dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola dan perilaku etis. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik tunduk pada peraturan perundang-undangan sehingga memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan Hayat dalam Ginting, (2002) ditemukan bahwa optimalisasi pelayanan publik melibatkan pemberian

layanan yang profesional dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hayat (2017) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian segala pelayanan dasar yang diperlukan masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Mukaron dan Laksana (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik melibatkan pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi, mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Mengenai hal di atas, terdapat perbedaan pendapat mengenai definisi pelayanan publik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik adalah Kegiatan pelayanan dilakukan secara profesional, berkualitas dan berprestasi pelayanan positif yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat menurut peraturan resmi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, terdapat perbedaan pendapat mengenai pengertian pelayanan publik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik adalah Layanan dilakukan dengan profesionalisme, kualitas dan cara yang dilindungi pelayanan positif yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat menurut peraturan resmi.

### **2.2.2 Fungsi Pelayanan Publik**

Keterlibatan pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan publik berkembang dengan munculnya pengertian dan cara

pandang filsafat Saya Hal ini dilaporkan oleh Mulyadi dalam Ginting, (2002) mengatakan bahwa:

Sejak negara kesejahteraan didirikan, pemerintah telah terlibat aktif dalam membentuk dinamika antar kekuatan masyarakat yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara diberikan standar hidup dasar. Seiring waktu, fungsi represif awal pemerintah, seperti kepolisian dan peradilan, diperluas hingga mencakup berbagai fungsi yang berorientasi pada layanan.

Dalam penelitian Hayat dalam Ginting (2002), disebutkan bahwa efektivitas fungsi pelayanan publik pada instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh konsep dasar yang ditetapkan melalui reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mendorong sistem tata kelola dan manajemen yang profesional. Memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan kompetitif dapat berimplikasi positif terhadap kualitas kinerja, meningkatkan profesionalisme kerja. Kualitas kinerja aparatur pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan soft skill yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepastian hukum tentang hak dan kewajiban warga Negara penerimaan pelayanan publik. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, murah, tepat waktu dan bagus Kepastian hukum berarti terjaminnya kebutuhan perusahaan mematuhi peraturan hukum berlaku untuk pelayanan publik. Pelayanan publik yang

benar kepada masyarakat, Apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik adalah kewajiban perangkat yang melayaninya.

Namun, setiap pemerintah kota harus memperhatikan sistem pelayanan publik dan prosedur di instansi pemerintah tersebut. Artinya saling patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku bagi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. dalam hal ini untuk membantu masyarakat mempermudah pendaftaran, pembukuan, pembayaran dan pelaporan pajak badan dikantor kp2kp Taliwang, masyarakat harus mengetahui syarat-syaratnya.

Demikian pula, pejabat pemerintah harus mengetahui peraturan yang berlaku saat membantu pemerintah kota menyederhanakan pengumpulan, akuntansi, pembayaran, dan pelaporan pajak perusahaan baik dari segi waktu penyelesaian maupun biaya. Sehingga jika hal ini dapat dilaksanakan dengan baik maka pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan kondisi pelayanan publik tersebut.

Prinsip pelayanan publik tertuang dalam UU No 25 tahun Pasal 4 Pelayanan Publik Tahun 2009 menyatakan bahwa penyedia layanan kepentingan umum demi kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan, keseimbangan hak dan kewajiban profesionalisme, partisipasi, kesetaraan Perlakuan, transparansi, akuntabilitas, kemudahan dan perlakuan khusus bagi kelompok kerentanan, ketepatan waktu dan kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan.

### 2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan mengakomodir keinginan masyarakat atau pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut, maka perlu ditawarkan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pada tahun 2009, berdasarkan UU No. 25 tentang Pelayanan Publik, paling sedikit memuat unsur-unsur menurut Riani, (2021) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang meliputi:
  - Informasi tentang biaya atau harga untuk layanan publik
  - Prosedur umum, baik teknis maupun administratif
3. Kenyataannya, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik, harus diselesaikan dalam waktu tertentu.
4. Aksesibilitas, artinya lokasi dan fasilitas pelayanan yang memadai dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
5. Disiplin, sopan santun dan keramahan, staf layanan harus disiplin, sopan dan santun, baik hati dan tulus.
6. Ruang kerja dan infrastruktur, peralatan dan sumber daya lainnya yang memadai, termasuk penyediaan layanan telekomunikasi dan teknologi informasi.

7. Ketepatan waktu, penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk barang dan jasa yang disediakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menegakkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan asas dan kaidah pelayanan.

#### **2.2.4 Akuntabilitas Instansi**

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan visi, misi, dan tujuan organisasi dan juga berfungsi sebagai evaluasi kinerja. Instansi pemerintah membutuhkan akuntabilitas yang memadai untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Tanggung jawab atas kinerja didefinisikan dalam undang-undang pemerintah, sehingga memenuhi tanggung jawab organisasi dengan hasil kinerja yang baik merupakan kewajiban hukum.

Menurut Sofyani & Akbar, (2013) Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan wujud komitmen instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara berkala. Selain mengembangkan sistem pengukuran kinerja dan pelaporan pertanggungjawaban kinerja, Inpres juga memberikan kewenangan kepada instansi pemerintah untuk menggunakan

hasil laporan kinerja sebagai resital perbaikan atau revisi program kerja tahun anggaran berikutnya.

Tingkat akuntabilitas yang dimiliki lembaga pajak terhadap pelayanan perpajakannya berdampak langsung terhadap kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Akuntabilitas dapat dipahami sebagai bagaimana wajib pajak atau masyarakat memandang pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pajak. Masyarakat mengapresiasi ketika aparat penegak hukum menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan terkait. Tingkat minat masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan cenderung meningkat ketika kualitas dan kenyamanan pelayanan yang diberikan memuaskan. Setiap satuan kerja kantor pajak harus berupaya mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang prima guna mendorong kepatuhan wajib pajak. menurut Susilawati dalam Dartini & Jati, (2016).

Adapun unsur-unsur akuntabilitas instansi menurut Meutia dalam Fadhlurrohman, (2021). yang menjadi analisis penelitian adalah melakukan prinsip dari akuntabilitas instansi pajak adalah :

1. Transparansi mencakup penyediaan informasi yang dapat diakses mengenai komponen dan efektivitas organisasi perpajakan.
2. Tanggung jawab berkaitan dengan praktik meminta pertanggungjawaban individu dan/atau organisasi atas tindakan dan aktivitas mereka. Ini melibatkan pembayaran hutang dalam bentuk uang atau jasa kepada pihak lain.

Tanggung jawab berfungsi untuk menghukum tindakan yang salah dan memberi insentif pada kinerja yang baik.

3. Pengendalian terhadap individu yang akuntabel (birokrat) dibatasi oleh arahan dari pimpinan. Meskipun demikian, birokrat dan organisasi harus mematuhi serangkaian batasan hukum, peraturan, dan normatif. Ketika mengkaji pengendalian, evaluasi akuntabilitas suatu lembaga birokrasi ditentukan oleh sejauh mana perintah dipatuhi.
4. Tanggung jawab adalah kemampuan pemerintah dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta membuat program pelayanan yang selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
5. Responsiveness mengutamakan pendekatan berorientasi pelanggan yang menjawab kebutuhan pelanggan dan organisasi. Suatu organisasi dianggap akuntabel ketika organisasi tersebut secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. Analisis ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana akuntabilitas organisasi mengukur kemampuan sektor publik dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap kinerja organisasi pemerintah. Hal ini didasarkan pada lima dimensi yang telah dibahas sebelumnya.

Ketika mengkaji akuntabilitas kinerja pemerintah, faktor-faktor seperti transparansi, tanggung jawab, kontrol individu, tanggung jawab, dan daya tanggap memainkan peran penting. Elemen-elemen ini sangat berdampak pada kegiatan-kegiatan yang terlibat dalam memastikan akuntabilitas kinerja yang baik, karena elemen-elemen ini memungkinkan masyarakat untuk menilai keberhasilan tindakan pemerintah dan tanggung jawab mereka dalam memberikan hasil. Tindakan yang diambil oleh pemerintah. Penanggung jawab kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi pajak KP2KP Taliwang, serupa dengan praktik pemerintah. Selain unsur-unsur penting dalam akuntabilitas instansi pemerintah ada juga definisi akuntabilitas instansi yang harus diperhatikan.

Meningkatnya harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan transparan mendorong dibentuknya dan diterapkannya sistem akuntabilitas yang terorganisir dan efisien yang disebut Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Terdapat berbagai definisi tentang akuntabilitas menurut para ahli dalam Siregar (2015), yang diuraikan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sjahrudin Rasul dalam Siregar (2015) Akuntabilitas mengacu pada tanggung jawab individu atau kelompok untuk bertanggung jawab kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan mereka dalam lembaga pemerintah. Termasuk pimpinan lembaga pemerintah. Individu atau organisasi yang diberi amanah

bertanggung jawab untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya, sehingga memenuhi kewajibannya kepada masyarakat atau publik.

2. Dalam artikel ilmiah J.B. Ghartey dalam Siregar (2015) penulis membahas tentang konsep akuntabilitas dan tujuannya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penatalayanan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup apa, mengapa, siapa, di mana, yang mana, dan bagaimana, serta harus diperhatikan ketika melakukan tindakan akuntabilitas.

3. Dalam penelitian Ledvina V. Carino dalam Siregar (2015) disebutkan bahwa akuntabilitas mencakup tindakan seorang pejabat yang mungkin bertindak sesuai kewenangannya atau melebihi tanggung jawab dan wewenangnya. Penting bagi individu untuk menyadari bahwa tindakan mereka mempunyai konsekuensi di luar kehidupan mereka sendiri. Meskipun demikian, penting baginya untuk menyadari bahwa tindakannya akan berdampak besar pada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi seorang pejabat pemerintah untuk memperhatikan lingkungan sekitar dalam setiap tindakan yang mereka ambil.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan tanggung jawab individu atau

unit organisasi untuk mengelola sumber daya dan melaksanakan kebijakan yang dipercayakan kepadanya. Hal ini dilakukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang kemudian dilaporkan melalui laporan akuntabilitas kinerja secara berkala.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Taliwang, unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Taliwang.

#### **2.2.5 Pajak**

Pajak mempunyai peranan penting dalam menghasilkan pendapatan negara dan menjamin keberlangsungan suatu bangsa. Kontribusi keuangan pajak terhadap keuangan suatu negara, yang tercermin dalam APBN atau APBD, menjadi indikator kemandirian suatu negara. Negara Indonesia secara konsisten meninjau dan mengadaptasi undang-undang dan peraturan perpajakan agar selaras dengan pertumbuhan sosio-ekonomi, menumbuhkan pemahaman dan tanggung jawab yang lebih besar di kalangan wajib pajak.

Dalam penelitian Rochmat Soemitro dalam Sinaga (2016) disebutkan bahwa pajak merupakan sumbangan keuangan orang pribadi kepada kas negara sebagaimana diamanatkan undang-undang. Kontribusi ini diberikan tanpa mengharapkan imbalan jasa secara langsung. Dana yang dikumpulkan melalui pajak digunakan untuk menutupi pengeluaran umum.

Indonesia telah mengembangkan dan menegakkan undang-undang perpajakan, namun masih banyak tantangan dan hambatan dalam penerapannya. Dampaknya terhadap penerimaan pajak sebagai sumber pemerintah cukup besar, namun masih terdapat beberapa permasalahan dan hambatan mendasar dalam pelaksanaannya. Dampaknya terhadap penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara cukup besar. Sinaga (2016) mengidentifikasi berbagai kendala yang disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak.

Salah satu permasalahan yang muncul adalah kegagalan pemerintah dalam berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak, keuntungan memenuhi kewajiban perpajakan, dan dampak ketidakpatuhan. Selain kurangnya pengetahuan SDM, hal ini juga berdampak pada situasi dimana wajib pajak kurang memahami pentingnya pembayaran pajak dan belum terbiasa dengan proses pencatatan, penghitungan, dan pelaporan pos pajaknya.

Lebih lanjut, terbatasnya kesadaran masyarakat dan tidak mengakui kewajiban membayar pajak kepada negara dapat dianggap sebagai bentuk perlawanan. Banyak wajib pajak yang berpendapat bahwa membayar pajak secara bertanggung jawab adalah hal yang sia-sia, karena mereka menganggap dana tersebut sering disalahgunakan, tidak dialokasikan secara efisien, dan bahkan dikorupsi oleh pejabat pajak tertentu. Kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan mengakibatkan semakin besarnya disparitas antara pembayaran pajak yang sebenarnya

dilakukan dengan jumlah pajak yang terutang. Individu dengan pendapatan lebih tinggi umumnya menunjukkan kepatuhan yang lebih besar terhadap kewajiban perpajakan dibandingkan dengan individu dengan pendapatan lebih rendah. Hal ini dapat dikaitkan dengan kecenderungan masyarakat berpenghasilan tinggi untuk mengadopsi pendekatan yang lebih konservatif dalam melaporkan pajak mereka. Tarif pajak yang tinggi menimbulkan tantangan yang besar karena memberikan beban berat bagi pembayar pajak.

Selain kendala perpajakan seperti terbatasnya komunikasi pemerintah dengan masyarakat dan rendahnya kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakan, Thomas Sumarsan dalam publikasinya “Stageary” (2021) menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban untuk membayar, memotong, dan memungut pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. juga memiliki sejumlah kewajiban yang perlu dilaksanakan, yaitu:

1. Pendaftaran adalah wajib. Mendaftarkan NPWP merupakan tanggung jawab penting bagi wajib pajak karena memberikan mereka hak dan kewajiban penting.
2. Wajib Pajak wajib menyampaikan informasi yang diperlukan mengenai kewajiban perpajakannya kepada DJP.
3. Wajib Pajak wajib memenuhi kewajibannya mengenai pembayaran, pelaporan, pemungutan, dan pemotongan pajak. Penting bagi Wajib Pajak untuk menghitung,

membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara akurat sesuai dengan peraturan perpajakan terkait.

4. Wajib Pajak yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya wajib memenuhi permintaan pemeriksaan, memberikan akses ke lokasi terkait, dan memberikan informasi yang diperlukan.

Selain kewajiban perpajakan, pemerintah juga memberikan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak yang tidak mematuhi atau memenuhi batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak atau Surat Pemberitahuan. Sanksi perpajakan dijatuhkan oleh pengadilan sebagai sanksi terhadap orang pribadi atau badan yang terbukti melanggar peraturan dan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Pajak. Sari (2013) mengidentifikasi dua jenis sanksi perpajakan:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administratif merupakan jenis sanksi perpajakan yang pertama kali dibahas dalam konteks ini. Hal ini mengacu pada hukuman yang dikenakan pada individu yang melanggar peraturan perpajakan, yang mengharuskan mereka memberikan kompensasi kepada Negara atas kerugian finansial yang ditimbulkan. Pembayaran ini diberikan untuk mengganti kerugian yang dialami Wajib Pajak yang bersangkutan. Sanksi administratif tersebut akan dibedakan menjadi tiga jenis, yakni denda, bunga, dan kenaikan. Begini penjelasannya :

a) Denda

Sanksi administratif berupa denda ditentukan berdasarkan nilai tertentu, proporsi, atau kelipatan dari jumlah yang ditetapkan. Dalam kasus tertentu, seperti tidak melaporkan SPT, dapat dikenakan denda administratif selain sanksi pidana terhadap pelanggaran yang disengaja.

b) Bunga

Sanksi administratif berupa denda ditentukan berdasarkan nilai tertentu, proporsi, atau kelipatan dari jumlah yang ditetapkan. Dalam kasus tertentu, seperti tidak melaporkan SPT, dapat dikenakan denda administratif selain sanksi pidana terhadap pelanggaran yang disengaja.

c) Kenaikan

Sanksi yang paling ditakuti wajib pajak adalah kenaikan administratif. Jika sanksi tersebut diterapkan, pembayaran pajak berpotensi berlipat ganda. Denda berupa kenaikan biasanya ditentukan oleh persentase tertentu dan jumlah pajak yang belum dibayar lunas. Jika dikaji penyebabnya, biasanya sanksi yang lebih berat dikenakan apabila wajib pajak tidak memberikan informasi yang diperlukan untuk menghitung jumlah pajak yang terutang.

2. Sanksi Pidana

Penerapan sanksi pidana ini merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pidana atas pelanggaran yang

dilakukan Wajib Pajak dapat berupa pidana penjara, yang berat ringannya pidana ditentukan oleh sifat pelanggarannya.

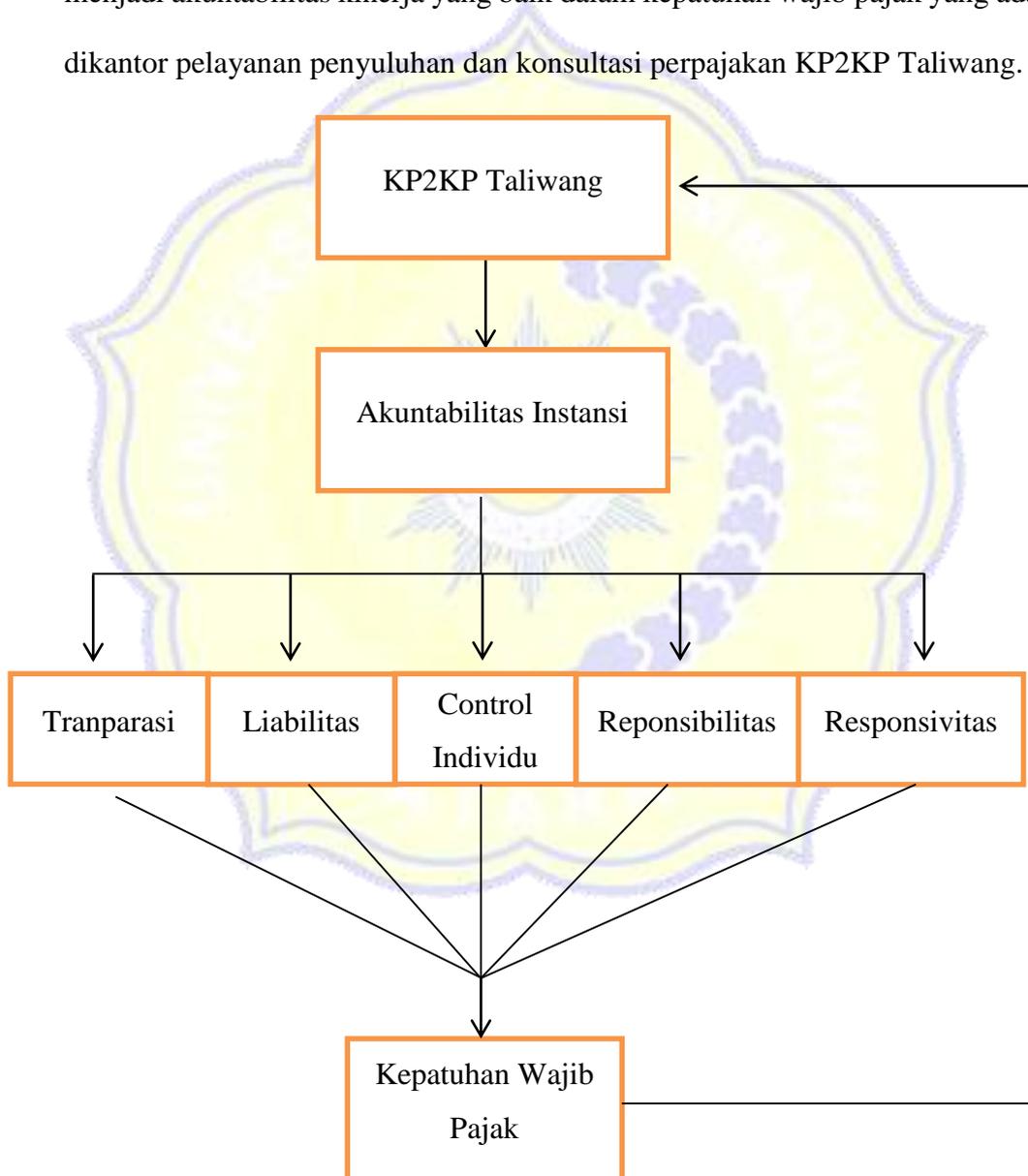
Berdasarkan uraian diatas, Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan negara, yang dihasilkan dari pembayaran yang diwajibkan secara hukum dari warga negara tanpa kompensasi langsung dan digunakan untuk kepentingan negara. Wajib Pajak wajib melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, maka jika tidak melapor atau tidak memenuhi batas waktu pelaporan surat pemberitahuan pajak atau SPT pajak maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perpajakan.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian yang dilakukan Sugiyono dalam Jaori (2021) ditemukan bahwa kerangka berpikir berfungsi sebagai model konseptual untuk memahami berbagai faktor yang terlibat dalam penelitian.

Kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Taliwang bertujuan untuk melayani wajib pajak dengan akuntabilitas instansi pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan visi, misi, dan tujuan organisasi dan juga berfungsi sebagai evaluasi kerja dengan unsur-unsur menurut Meutia dalam Fadhlurrohman (2021) yaitu Transparansi, yang merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi. Liabilitas, yang merujuk pada praktik untuk memastikan individu atau organisasi yang bertanggungjawab atas tindakan dan aktivitasnya. Control individu, yang akuntabel dibatasi oleh perintah dari para principal, namun birokrat dan

organisasi dibatasi oleh hukum. Kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan aktivitasnya secara efektif dikenal sebagai tanggung jawab. Bersikap responsif dan memprioritaskan pendekatan berorientasi pelanggan yang menjawab kebutuhan pelanggan dan organisasi. Dari lima unsur akuntabilitas sangat mempengaruhi akuntabilitas instansi perpajakan agar bisa menjadi akuntabilitas kinerja yang baik dalam kepatuhan wajib pajak yang ada dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan KP2KP Taliwang.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Untuk menulis tesis secara efektif, penting untuk menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data yang andal dan komprehensif. Skripsi ini memuat pembahasan mengenai metode penelitian.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Investigasi ini menggunakan bentuk penyelidikan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan metodologis yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif seperti yang dialami oleh partisipan penelitian. Ini dicapai melalui penggunaan berbagai metode alami untuk mendeskripsikan fenomena ini secara kontekstual, biasanya melalui penggunaan kata atau kalimat. Keahlian seorang peneliti memainkan peran penting dalam mencapai penelitian berkualitas tinggi dalam metodologi kualitatif, sebagaimana dinyatakan oleh Fairus dan Syah dalam karya Putri (2023).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif, yang melibatkan penyelidikan sistematis fenomena deskriptif dan analisis selanjutnya oleh peneliti. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pengarah agar memfokuskan penelitian sesuai dengan keadaan nyata dilapangan. Penelitian ini hendak mencari bagaimana “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Taliwang)”.

### 3.2 Lokasi Penelitian



Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi tau obyek penelitiannya di Jl. Raya Taliwang, Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, Nusa Tenggara Barat Dalam Hal ini Penulis Meneliti Bagaimana “Analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada kantor kp2kp taliwang)”.

### 3.3 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang mengacu pada informasi atau poin data non-numerik. Data ini biasanya mencakup analisis kondisi organisasi saat ini, membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah. Data kualitatif mencakup berbagai jenis seperti data wawancara, data observasi, dan catatan permasalahan yang dihadapi.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah ekspresi verbal dan perilaku. Hal ini mencakup data yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengalaman langsung lainnya, serta informasi tambahan dari sumber tertulis

seperti dokumen resmi, arsip, jurnal ilmiah, dan studi perpustakaan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumbernya.

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang di dapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan Melisa dalam Putri, N. U. (2023).

Informan penelitian adalah individu yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan data mengenai status dan kondisi lembaga pemeriksa. Narasumber atau responden adalah individu yang mempunyai pemahaman mendalam terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian yang dilakukan Putri, N. U. (2023), Melisa diteliti.

Saat memilih informan, penting untuk mempertimbangkan berbagai kriteria dengan cermat. Kriteria ini berkisar dari umum hingga khusus dan memainkan peran penting dalam menentukan kesesuaian seseorang untuk menjadi informan. Putri, N. U. (2023) menampilkan karya Fairus dan Syah. Individu yang memiliki pemahaman mendalam terhadap suatu subjek, diperoleh melalui proses pencelupan budaya, dimana pengetahuan tidak hanya diperoleh tetapi juga dialami.

- a) Individu yang dikategorikan sedang atau pernah terlibat dalam kegiatan yang sedang diselidiki.
- b) Individu tersedia untuk memberikan informasi berdasarkan permintaan.

- c) Individu yang menyampaikan argumentasi yang didukung oleh informasi faktual,
- d) Individu yang awalnya memiliki pengetahuan terbatas tentang peneliti, sehingga merasa senang untuk berperan sebagai guru atau referensi penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih sumber. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki informasi yang akurat, pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian, dan cenderung memberikan data yang berharga. Penulis Fairus dan Syah dikutip dalam publikasi Putri (2023).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. misalnya melalui dokumen, observasi, dan dokumentasi/poto Melisa dalam Putri, N. U. (2023). Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa informasi-informasi dalam bentuk dokumen-dokumen yang tentunya berkaitan dengan “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Perpajakan KP2KP Taliwang)”.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 1 Teknik Wawancara

Wawancara adalah pertukaran informasi formal antara pewawancara dan orang yang diwawancarai. Melibatkan komunikasi

langsung dan pertanyaan untuk mengumpulkan informasi tentang subjek studi (Fairus, 2020)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan para informan, antara lain individu yang mengakses layanan, kepala pajak di lingkungan Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Taliwang, dan para ahli di bidangnya.

## 2 Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang mempunyai ciri khas tersendiri dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi melampaui subjek manusia hingga mencakup berbagai objek alam (Fairus, 2020).

Peneliti menggunakan metode yang melibatkan observasi dan pencatatan secara cermat kondisi yang terjadi di lokasi tertentu. Observasi bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai kegiatan yang dilakukan oleh individu yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Ini berfokus pada durasi aktivitas seperti yang dilaporkan oleh individu, berdasarkan peristiwa yang sedang berlangsung.

## 3 Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang berharga untuk mengumpulkan data dan informasi. Ini melibatkan pemanfaatan buku, arsip, dokumen tertulis, catatan numerik, dan gambar seperti laporan untuk mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan tambahan yang berharga dalam penggunaan metode observasi atau wawancara. Keandalan dan

kredibilitasnya akan meningkat ketika menyertakan foto atau makalah ilmiah yang sudah ada (Fairus, 2020).

Dokumentasi mengacu pada data tertulis dan dokumen penting lainnya yang memberikan dukungan untuk penelitian. Data bersumber dari Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Taliwang.

### **3.6 Teknik Sampling**

Penelitian kualitatif tidak berkaitan dengan mendeskripsikan karakteristik populasi atau menarik kesimpulan yang luas. Sebaliknya, fokusnya terletak pada representasi fenomena sosial tertentu. Eksplorasi data dan informasi dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan kondisi yang ada. Dengan mengadopsi pendekatan ini, peneliti dapat memberikan gambaran komprehensif tentang peristiwa yang diselidiki. Sebagaimana dikemukakan oleh Bungin (2012), aspek penting dari prosedur pengambilan sampel terletak pada identifikasi informan kunci atau individu yang memiliki banyak informasi dalam konteks sosial tertentu.

Dalam penelitian ini sendiri peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan bagaimana “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Dikantor Pajak Taliwang”.

Dari hal tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah orang yang paling tau yaitu kepala kantor pajak taliwang yang bekerja lebih dari 2 tahun

dengan pemahaman yang jelas tentang perpajakan, keterampilan administrasi dan komunikasi yang baik, mahir dalam memproses dan memeriksa sejumlah besar informasi tentang perpajakan.

### **3.7 Triangulasi Data**

Dalam memeriksa keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi adalah pemeriksaan kembali kebenaran data yang telah diperoleh sebelumnya oleh pihak lainnya yang dapat dipercaya (Moleong, 2007). Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, artinya melakukan perbandingan dan memeriksa kembali suatu informasi yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, memeriksa data yang diperoleh dari seorang informan (kepala pajak) yang kemudian data tersebut di cek kembali dengan bertanya kepada informan yang lainnya secara terus-menerus sampai tidak ditemukan lagi data atau informasi yang baru (moelong, 2005). Dari penjelasan tersebut, penelitian ini nantinya akan lebih diarahkan pada pemahaman mendalam mengenai “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Taliwang)”.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data melibatkan pengumpulan dan pengorganisasian data secara sistematis dari berbagai sumber, seperti wawancara dan catatan lapangan, untuk memastikan pemahaman yang jelas dan komunikasi temuan yang efektif

kepada pihak lain. Dalam penelitian yang dilakukan Putri (2023). Adapun proses Analisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Mengumpulkan data merupakan langkah penting dalam analisis data. Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data melibatkan pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses reduksi data dimulai segera setelah pengumpulan data dimulai. Ini melibatkan merangkum, mengkode, mengeksplorasi tema, membuat cluster, dan menulis memo. Tujuannya adalah untuk menghilangkan data atau informasi yang tidak relevan.

3. Display Data

Menjelaskan sekumpulan data terorganisir yang memungkinkan pengambilan keputusan dan penerapan strategi. Penyajian data kualitatif biasanya dilakukan melalui teks naratif, serta melalui matriks, diagram, tabel, dan bagan.

4. Verifikasi dan Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data melibatkan interpretasi temuan untuk memperoleh kesimpulan yang bermakna dari data yang disajikan. Kegiatan analisis data ada antara menampilkan data dan menarik kesimpulan. Analisis data kualitatif merupakan kegiatan yang berlangsung

terus-menerus, berulang-ulang, dan berkesinambungan. Selanjutnya, data yang dianalisis disajikan dan ditafsirkan melalui deskripsi atau kalimat ringkas untuk menyampaikan informasi penting di lapangan atau menjawab pertanyaan penelitian.

Berdasarkan informasi yang diberikan, setiap langkah proses dilakukan untuk memastikan keakuratan data. Hal ini dicapai dengan mengkaji secara menyeluruh data yang dikumpulkan dari berbagai sumber selama kerja lapangan, termasuk wawancara mendalam, observasi, dan dokumen pendukung.

Wawancara dilakukan dengan 4 informan pertama kepala pajak dan tiga masyarakat Taliwang, wawancara dilakukan dengan berbagai unsur akuntabilitas instansi yang dimana peneliti melakukan interaksi langsung terhadap kepala pajak dan masyarakat, kp2kp Taliwang dibilang sangat sepi akan pelayanannya karna dikp2kp Taliwang termasuk cabang kantor pajak pratama sumbawa besar, kp2kp Taliwang juga kurang kecepatan dalam melayani hal ini menyebabkan masyarakat menunggu lama dan masyarakat harus bertanya berulang kali untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan, Kp2kp Taliwang harus cepat dan harus lebih tau tentang apa yang wajib pajak inginkan agar tingkat kepuasan wajib pajak meningkat dan akuntabilitasnya lebih baik .