

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak
Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)**

Skripsi

Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Sebagai Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi Syariah

Oleh:

ARISMA TRIA LIANA

NPM : 1751030015

Jurusan : Akuntansi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak
Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)**

Skripsi

Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Sebagai Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi Syariah

Oleh:

ARISMA TRIA LIANA

NPM : 1751030015

Jurusan : Akuntansi Syariah

Pembimbing I : H. Supaijo, S.H., M.H.

Pembimbing II : Dinda Fali Rifan, M.Ak.CSRS

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilator belakangi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berfluktuasi namun cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya dan puncak penurunan drastis terjadi di tahun 2021. Selain itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Padahal, setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor secara legal wajib membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) setiap tahun yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kotabumi Lampung Utara dalam perspektif Islam.

Jenis penelitian ini adalah penelitian riset atau lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *incidenta*. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, teknik pengumpulan data dengan kuisisioner dengan menggunakan skala *likert*. Penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda dengan menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel— variabel tersebut dapat memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan tinjauan Dalam perspektif Islam, pendidikan dijelaskan dalam QS. Al-Mujadilah ayat 11 isinya bahwa orang-orang yang beriman dan berilmu akan mendapatkan derajat yang tinggi di sisi Allah SWT. Artinya, orang yang berilmu pasti memiliki kesadaran akan kewajibannya membayar pajak. Oleh karenanya, orang yang memiliki kesadaran pajak termasuk orang-orang yang memiliki derajat yang tinggi di sisi Allah swt

Kata Kunci : *Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

This research is based on the fact that the level of taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Tax (PKB) fluctuates but tends to decrease every year and the peak of the drastic decline occurs in 2021. Apart from that, another factor that can influence taxpayer compliance is tax authorities' services. In fact, every person who owns a motorized vehicle is legally obliged to pay motor vehicle tax (PKB) every year which is regulated in Law Number 1 of 2022 concerning Financial Relations between the Central Government and Regional Governments. The aim of this research is to determine and analyze the influence of the level of education and quality of tax service on taxpayer compliance in Samsat Kotabumi North Lampung from an Islamic perspective.

This type of research is research or field research with a quantitative approach. The sampling technique uses the incidenta technique. With a sample size of 100 people. data collection techniques with questionnaires using a Likert scale. This research uses multiple linear analysis methods using SPSS 25.

Based on the research results, the level of education and tax service simultaneously have a significant influence on taxpayer compliance at the North Lampung City Samsat Office. It can be concluded that these variables can jointly influence taxpayer compliance. And review In an Islamic perspective, education is explained in QS. Al-Mujadilah verse 11 states that people who believe and have knowledge will obtain a high degree in the sight of Allah SWT. This means that knowledgeable people must be aware of their obligation to pay taxes. Therefore, people who have tax awareness include people who have a high degree in the sight of Allah SWT

Keywords : Level of Education, Quality of Fiscus Services, Taxpayer Compliance

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ARISMA TRIA LIANA
NPM : 1751030015
Program Studi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 21 Desember 2023

Penulis,



ARISMA TRIA LIANA

NPM. 1751030015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)

Nama : Arisma Tria Liana
NPM : 1751030015
Prodi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

H. Supaijo, SH., MH
NIP. 19650312 199403 1 002

Pembimbing II

Dinda Fali Rifan, M. Ak. CSRS
NIP. 19930730 201801 2 001

Mengetahui
Program Studi Akuntansi Syariah

A. Zuliansyah, S.Si., M.M
NIP. 19830222 200912 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)”** disusun oleh **Arisma Tria Liana, NPM : 1751030015** Program Studi Akuntansi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Rabu, 20 Desember 2023.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : A. Zuliansyah, S.Si., M.M.

(.....)

Sekretaris : Sherly Etika Sari, M.Si.

(.....)

Penguji I : Siska Yuli Anita, M.M.

(.....)

Penguji II : H. Supaijo, SH., MH

(.....)



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. H. M. Hanto, S.E., M.M, Akt, CA

NIP. 197009262008011008

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan kami berikan balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan."¹

(Q.S An-Nahl [16]: 97)

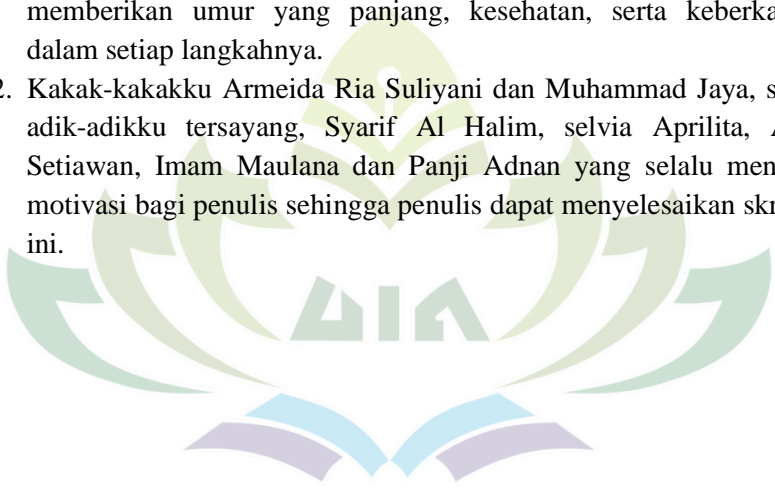


¹ Kemenag RI, *Surah An-Nahl* (97)

PERSEMBAHAN

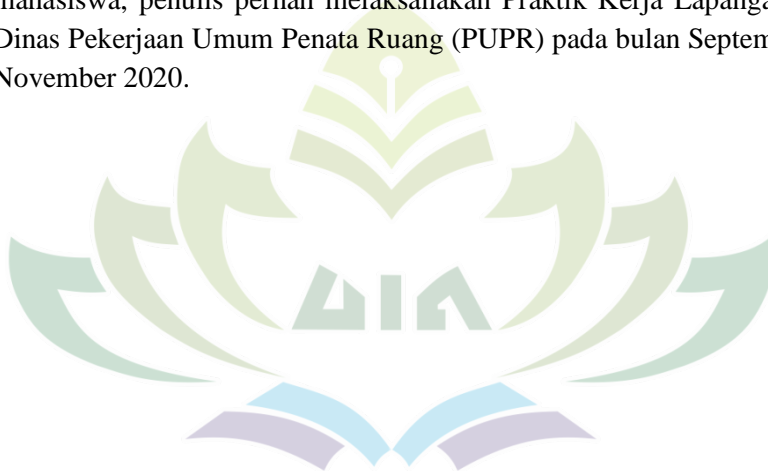
Puji syukur kepada Allah SWT. Atas segala berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini. sebuah persembahan singkat dalam skripsi ini akan ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Jasuli dan Ibu Badaryah yang selalu mendoakanku dengan tulus dan ikhlas, membesarkanku hingga aku dapat menyelesaikan studiku, selalu memberikan semangat, motivasi, serta nasehat kepadaku. Terimakasih telah menjadi alasan aku bertahan sampai saat ini. Semoga Allah SWT memberikan umur yang panjang, kesehatan, serta keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Kakak-kakakku Armeida Ria Suliyani dan Muhammad Jaya, serta adik-adikku tersayang, Syarif Al Halim, selvia Aprilita, Aldi Setiawan, Imam Maulana dan Panji Adnan yang selalu menjadi motivasi bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Arisma Tria Liana, dilahirkan di Kotabumi, pada tanggal 20 Mei 1999. Penulis adalah anak ketiga dari pasangan Bapak Jasuli dan Ibu Badaryah. Pendidikan penulis dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Kota Alam, dan selesai pada tahun 2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 3 Kota Bumi, selesai pada tahun 2014, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 4 Kota Bumi, selesai pada tahun 2017 dan penulis melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang dimulai pada tahun akademik 2017. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Pekerjaan Umum Penata Ruang (PUPR) pada bulan September-November 2020.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Pada Samsat Kotabumi Lampung Utara Dalam Perspektif Islam”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat akademik untuk menyelesaikan studi pada program studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung. Serta guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun). Selama dalam proses penulisan serta penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak A. Zuliansyah, S.Si., M.M. selaku ketua prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak H. Supaijo, S.H., M.H selaku pembimbing I dan Ibu Dinda Fali Rifan, M.Ak selaku Pembimbing II, terimakasih atas keikhlasannya dalam meluangkan waktunya untuk memotivasi, membimbing, serta mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah membimbing, mendidik, serta memberikan ilmu-ilmu pengetahuan selama penulis mengenyam pendidikan perguruan tinggi ini.

5. Sahabat-sahabatku Fera, Desi, Risqi, Risa, Vina, Selly, Rahma, dan Selvi yang terus selalu memberikan semangat serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama proses perkuliahan ataupun proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada pemilik nama Yulian Khaikal Ramanda Tara yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan setimpal atas segala amal baik dan bantuannya yang diberikan kepada penulis. Skripsi ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi penulis, dan masyarakat pada umumnya.

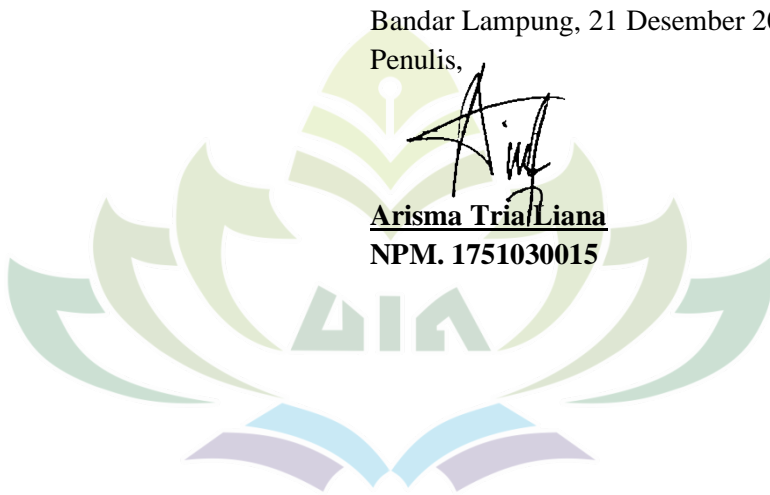
Bandar Lampung, 21 Desember 2023

Penulis,



Arisma Tria/Liana

NPM. 1751030015



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERSETUJUAN	v
SURAT PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	3
C. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kajian Peneliti Terdahulu yang Relevan	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kerangka Teoritik	15
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	15
2. Teori Kepatuhan.....	16
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
4. Tingkat Pendidikan	21
5. Pelayanan Fiskus.....	23
B. Pengajuan Hipotesis	26
1. Kerangka Berpikir.....	26
2. Hubungan Antar Variabel dan Pengajuan Hipotesis	27
a. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27

b. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
c. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Islam.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	33
D. Definisi Operasional Variabel.....	35
E. Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	36
F. Uji Pra Sarat Analisis	37
G. Uji Hipotesis	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	41
B. Analisis Data.....	43
C. Pembahasan	51

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	59
B. Rekomendasi.....	60

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Motor yang Membayar PKB di Samsat Kotabumi Lampung Utara	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Berdasarkan judul skripsi ini, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan pengertian judul guna mendapatkan informasi yang jelas serta memudahkan dan memahami proposal ini. Penelitian yang akan dilaksanakan ini berjudul : **“Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam Studi pada Samsat Kotabumi Lampung Utara”**. Maka terlebih dahulu dijabarkan istilah-istilah penting yang terdapat pada judul ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mendapatkan fakta yang tepat atau penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian atau hubungan antara bagian- bagian itu untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.¹

2. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang beda) yang ikut membentuk watak kepercayaan atau perbuatan seseorang.²

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan adalah sebuah proses jangka panjang dengan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dimana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.³

¹ Reka Miswanto, *Kamus Pintar perkuliahan*, (Surabaya : CV Gemilang, 2017), h. 7

² Pusat Bahasa, *Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2010), h 24

³ Mangkunegara dan Prabu Anwar A, *Manajemen Sumber Daya Manusia*

4. **Pelayanan fiskus**

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala sesuatu keperluan uang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.⁴

5. **Pengetahuan wajib pajak**

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman bagi wajib pajak tentang undang-undang, hukum, serta tata cara perpajakan yang baik dan benar. Wajib pajak pasti akan melakukan dan melaksanakan kewajiban ataupun hak perpajakannya apabila mereka sudah memahami dan mengetahui kewajiban sebagai seorang wajib pajak yang akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat.⁵

6. **Kepatuhan wajib pajak**

menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.⁶

(Yogyakarta: Rosda Karya, 2003), 50.

⁴ Hartono, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variable Intervening*. (Jakarta: 2011), h.17

⁵ Nurlaela, Siti. 2013. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Jurnal Paradigma Vol. 11 No. 02.

⁶ Ahmad Husaini, *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, (Bekasi: 2013), h. 20

7. Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri.⁷

8. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.⁸

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian penulis berjudul **“Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor Dalam Perspektif Islam Studi pada Samsat Kotabumi Lampung Utara”** dengan rentang tahun penelitian dari 2019-2022.

B. Latar Belakang

Pajak merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu negara, sebagaimana pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dan anggaran pembelanjaan negara. Pajak semakin diandalkan untuk pembangunan dan peningkatan sarana publik, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan membiayai pengeluaran pemerintah. Fungsi pajak yaitu *regulerend* dan *budgetair*, dimana

⁷ Fery Istianto, *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksiperpajakan & Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak* (Jakarta: 2010), h.1

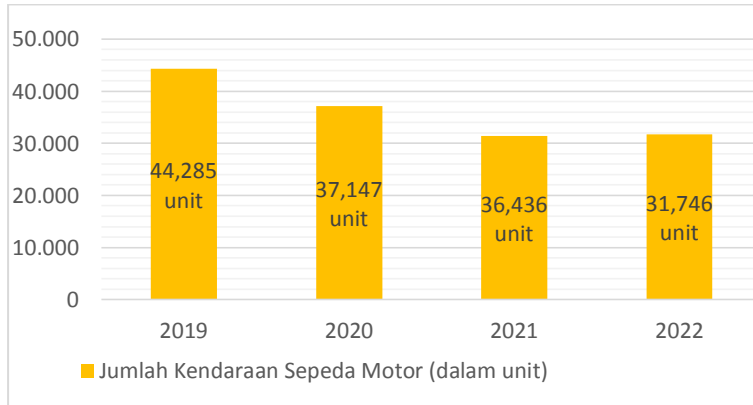
⁸ <http://bapenda.lampungprov.go.id/hal-pajak-kendaraanbermotor.html#ixzz7BxoADZ54> (Diakses pada Rabu, 03 januari 2024, 08:50 WIB)

regulerend sebagai uang kas negara sedangkan *budgetair* sebagai kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk mematuhi kewajiban wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap orang yang telah menjadi wajib pajak harus memiliki kesadaran untuk menunaikan kewajiban perpajakannya.

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah salah satunya diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) . Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang diterima oleh pemerintah daerah yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak menjadi fenomena yang selalu hangat dibahas dalam dunia perpajakan, sebab untuk meningkatkan penerimaan negara maka tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak harus tinggi. Namun, yang menjadi kendala adalah masih minimnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan tidak membayar dan melaporkan pajaknya. Apalagi saat masa pandemic Covid-19 yang terjadi di tahun 2020 lalu, perekonomian negara dan masyarakat menjadi terpuruk sehingga tidak heran apabila tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi menurun. Hal ini pun terjadi pada Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara yang mengalami permasalahan terkait kepatuhan wajib pajak. Bagi Kotabumi Lampung Utara besarnya penerimaan PKB tentu dipengaruhi oleh besarnya Jumlah Kendaraan Bermotor (JKB). Pada tabel dibawah ini, diketahui perkembangan kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Motor yang Membayar PKB di Samsat Kotabumi Lampung Utara



Sumber : Data Samsat Kotabumi Lampung Utara

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah kendaraan kategori motor yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara mengalami penurunan setiap tahunnya. Seperti yang terjadi di tahun 2019, jumlah kendaraan motor yang membayar PKB ada 44.285 unit. Sedangkan di tahun 2020, jumlah kendaraan kategori motor yang membayar PKB mengalami penurunan drastis sebanyak 37.147 unit. Hal ini terjadi akibat adanya pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia yang melumpuhkan sebagian perkenomian masyarakat sehingga banyak wajib pajak tidak menyetorkan pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan semestinya. Pada tahun 2021, jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pun mengalami penurunan sebesar 18% dari tahun sebelumnya dengan jumlah kendaraan sebanyak 31.436 unit. Dan terakhir, di tahun 2022 mengalami sedikit peningkatan sebesar 0,9% dari tahun sebelumnya dengan jumlah kendaraan sebanyak 31.746 unit.

Merujuk pada data tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berfluktuasi namun cenderung mengalami

penurunan setiap tahunnya dan puncak penurunan drastis terjadi di tahun 2021. Padahal, setiap masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor secara legal wajib membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) setiap tahun yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus. Pendidikan formal sangat diperlukan karena beberapa jenis pajak memerlukan pemahaman tertentu agar formulir dapat diisi dengan benar. Hal ini diperlukan karena dalam perpajakan terdapat sistem *Self Assessment*, dimana sistem ini memberikan kepercayaan dan tanggung jawab secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkannya sendiri besaran pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Oleh karena itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk memiliki kesadaran secara sukarela untuk memenuhi kewajibannya. Melalui pendidikan, wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak. Seperti yang dijelaskan oleh Qomariah bahwa kesadaran masyarakat tergantung pada pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang aturan perpajakan dan tingkat pendidikan.⁹ Masyarakat yang memiliki pendidikan dan pengetahuan akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya dibandingkan masyarakat yang kurang memperoleh pendidikan. Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung mempengaruhi terhadap keberhasilan terhadap suatu negara dalam mewujudkan tujuan nasionalnya Pemerintah akan lebih mudah melangsungkan sosialisasi pajak jika pengetahuan masyarakat sudah cukup tinggi.¹⁰

Selain itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

⁹ Qomariah, "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak" (UIN Syarif Hidayatullah, 2008), 2.

¹⁰ Qomariah, 41.

perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang jasa yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Oleh karena itu, pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan perpajakan masyarakat sesuai dengan tata cara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pajak yang baik dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak. Terdapat pengukuran kepuasan wajib pajak, yang dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta wujud nyata.

Pemberian pelayanan yang baik dapat memberikan perasaan puas pada wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi akan kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan meningkatkan pendapatan daerah. Melalui Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima dimana pemerintah telah menetapkan beberapa ketentuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Berdasarkan surat edaran tersebut diberikan ketentuan bahwa waktu pelayanan dimulai dari jam 08.00 sampai 16.00 waktu setempat. Pelayanan fiskus harus menjaga sopan santun dan berperilaku lemah lembut serta tanggap terhadap wajib pajak. Petugas harus memberikan informasi secara lengkap mengenai pajak terhadap wajib pajak agar dapat dimengerti lebih baik. Bila petugas tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh wajib pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai wajib pajak memahami dengan baik.¹¹

Salah satu upaya dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), memperbaiki sistem pelayanan wajib pajak, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk

¹¹ Yenni Magoting, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 2013, 2.

dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Oleh karenanya, pelayanan fiskus berperan aktif dan kooperatif dalam perhitungan pajak. Sektor perpajakan ini harus benar-benar dikelola dengan manajemen yang benar secara transparansi, jelas, dan akuntabilitas.¹² Upaya peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam meningkatkan kualitas tersebut perlu melalui pendekatan agama, dalam agamaa islam terdapat konsep etika kerja islam yang berlandaskan Al-Qur'an. Selama ini peranan fiskus memiliki lebih banyak peran sebagai seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran lebih dari sekedar pemeriksa. Sehingga kewajiban dalam kepatuhan wajib pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.¹³

Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pendapatan penerimaan pajak antara lain, memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak atau terlambat membayarkan pajaknya, hal ini sudah diatur oleh undang undang No. 28 Tahun 2009 tentang sanksi administratif keterlambatan pembayaran pajak, pemerintah juga sudah memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam membayar pajak dengan sistem pelayanan samsat drive thru dimana masyarakat tidak harus mengalami kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotornya dapat diurus dengan praktis dan cepat. Namun pendapatan pajak yang diterima oleh pemerintah masih tidak sesuai target yang diharapkan.

Dalam upaya pemerintah tersebut seharusnya wajib pajak sudah memiliki pengetahuan dan kesadaran dalam membayar

¹² Magoting, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM."

¹³ Magoting, 13.

pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin mudah pula bagi pemerintah dalam meningkatkan pendapatannya.

Telah banyak penelitian sebelumnya yang meneliti tentang “Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” diantaranya adalah Faustin Dyan yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Usia, dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang menemukan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁴ Begitu pula Kadek Ayu Agustina yang meneliti bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁵ Namun, hasil ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadila Watuwaya yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Derly Manalu dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran Kota Pekanbaru” yang menemukan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁶ Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cevin Willmart yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁷

Merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu, dapat dilihat

¹⁴ Faustin Dyan K, “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Usia, Dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” (Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2019).

¹⁵ Kadek Ayu Agustina, “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Memenuhi KEwajibannya Perpajakan (Studi Empiris Pelaku UMKM Di Kabupaten Bebeleng),” *Jurnal Akuntansi Profesi* Vol 6, no. No 1 (2016).

¹⁶ Derli Manalu, “Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Kota Pekanbaru,” *JOM Fekon* Vol 3, no. No 1 (2016).

¹⁷ Cevin Willmart, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Malang Selatan),” 2021.

bahwa terdapat ketidakkonsistenan hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali untuk memastikan pengaruh antar variabel. Selain itu, peneliti memilih Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara sebagai objek penelitian karena belum adanya yang meneliti kepatuhan wajib pajak dalam hal ini adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara dengan tahun penelitian dari 2019-2022. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Yang Membayar Pajak Di Samsat Kotabumi Lampung Utara)”**

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat kurang menyadari akan kewajiban perpajakannya. Hal ini dibuktikan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya.
- b. Adanya penerimaan pajak yang berfluktuasi namun cenderung menurun terutama di tahun 2021 dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus kepada wajib pajak.
- c. Terdapat gap atau ketidaksesuaian dari hasil penelitian peneliti – peneliti sebelumnya mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merasa perlu untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar penelitian ini menjadi lebih fokus, sempurna, dan mendalam. peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu

dibatasi variabelnya. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian hanya berkaitan dengan “Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kotabumi Lampung Utara”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Kotabumi Lampung Utara?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Kotabumi Lampung Utara?
3. Apakah tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak Samsat Kotabumi Lampung Utara dalam perspektif islam?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kotabumi Lampung Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kotabumi Lampung Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kotabumi Lampung Utara dalam perspektif Islam.

F. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan dua kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya bidang Akuntansi

Syariah. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan ide dan gagasan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengungkapan sukarela.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan tentang tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, rujukan serta menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh tingkat pendidikan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini lebih lanjut, peneliti melakukan pengkajian terhadap karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang berjudul —Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam Periode 2018-2020 (Studi pada wajib pajak PBB-P2 Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan)l. Tujuan pengkajian ialah untuk menghindari kesamaan dalam pembahasan serta untuk mengembangkan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan karya ilmiah ini. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, dan Tuti Nurdianti Nudi tahun, 2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB

Samsat Kabupaten Muna. Sedangkan secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat kabupaten muna. Persamaan dalam penelitian ini yakni terdapat pada variable Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan pembeda pada penelitian ini terdapat pada variabel X nya yakni pada penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik sedangkan variabel X yang dilakukan oleh peneliti yaitu Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus.

2. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). (Aprita Tri Nadia, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak PKB, sedangkan untuk variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kepatuhan, kesadaran, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Persamaan dalam penelitian ini yakni terdapat pada variable Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan pembeda pada penelitian ini terdapat pada variabel X nya yakni pada penelitian ini yaitu Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak sedangkan variabel X yang dilakukan oleh peneliti yaitu Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus.
3. Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut (Lina Nurlaela, 2018) Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan hasil penelitian secara

Simultan menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Persamaan dalam penelitian ini yakni terdapat pada variable Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan pembeda pada penelitian ini terdapat pada variabel X nya yakni pada penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak sedangkan variabel X yang dilakukan oleh peneliti yaitu Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam persepektif Islam di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara.

Adapun dari hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya suatu pendidikan yang dimiliki oleh wajib pajak tidak menjamin wajib pajak tersebut mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.
2. Pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib tersebut.
3. Tingkat pendidikan dan pelayanan fiskus secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel—variabel tersebut dapat memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perspektif Islam, pendidikan dijelaskan dalam QS. Al-Mujadilah ayat 11 isinya bahwa orang-orang yang beriman dan berilmu akan mendapatkan derajat yang tinggi di sisi Allah SWT. Artinya, orang yang berilmu pasti memiliki kesadaran akan kewajibannya membayar pajak. Oleh karenanya, orang yang memiliki kesadaran pajak termasuk orang-orang yang memiliki derajat yang tinggi di sisi Allah swt. Selain itu, Islam juga mengajarkan kita untuk selalu berbuat kebaikan termasuk

dalam hal pelayanan. Hal tersebut dijelaskan dalam firman Allah SWT QS. Al-Baqarah ayat 267 bahwa Islam menegaskan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan baik yang diberikan pemerintah merupakan bagian dari nilai kebaikan Islam yang akan mendapat ganjaran kelak di akhirat. Jika pelayanan fiskus baik maka wajib pajak akan nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

B. Rekomendasi

Merujuk pada kesimpulan diatas, beberapa saran maupun rekomendasi yang dapat penulis berikan antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Kantor Samsat Kotabumi Lampung Utara adalah agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak. Selain itu, karyawan fiskus juga dapat memberikan pemahaman dan arahan kepada wajib pajak agar melek terhadap pajak dan mengetahui konsekuensi jika tidak membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan pajak di Kantor Samsat dapat meningkat.
2. Diharapkan bagi masyarakat sebagai wajib pajak untuk selalu patuh membayar pajak, tidak menunda-nunda saat melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan
3. Dengan menerapkan nilai-nilai ekonomi islam serta system akuntansi syariah didalam kehidupan diharapkan kepada wajib pajak untuk patuh dan aparaturn pemerintahan memiliki kinerja lebih baik sehingga realisasi penerimaan pajak meningkat demi terwujudnya negara yang makmur dan sejahtera disegala aspek pembiayaannya.

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- A, Mangkunegara dan Prabu Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Rosda Karya, 2003.
- Abdullah bin Muhammad, Tafsir Ibnu Katsir, Terj. M. ‘Abdul Ghoffar E.M, Cet. 1, (Tt: Pustaka Imam Asy-Syafi’i, 2008)
- Abdul Malik Abdul Karim Amrullah (Hamka), Tafsir Al-Azhar, Jilid 3, Cet. 1, (Singapura: Pustaka Nasional Pte Ltd, 1990)
- Abdurrahman bin Nashir as-Sa’di, Tafsir as-Sa’di, Terj. Muhammad Iqbal, Cet. 1, (Riyadh: Pustaka Sahifa, 1999)
- Ajzen. *Attitudes, Personality, and Behavior*. Edisi 2. England: Open University Press/McGraw-Hill, 2006.
- . *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991.
- Azjen, I. “Attitudes, Personality, & Behavior,” 2005.
- “Data Samsat Kotabumi Lampung Utara,” 2022.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Ghozali, L. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Semarang, 2013.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Karsam, Erfiansyah F, and Dkk. *Perpajakan Teori Dan Praktik*. Bogor: Kesatuan Press, 2022.
- Mardiasmo. *Perpajakan*. Edisi Revi. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011.
- Pajak, Direktorat Jenderal. *Undang-Undang Nomor16 Tahun 2009*

Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta, 2009.

———. Undang-Undang Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, issued 2007.

Pohan, Chairil. *Pembahasan Komperhensif, Pengantara Perpajakan.* Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.

Rahayu, Siti Kurnia dan. *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal.* Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Soyamukti, N. *Teori-Teori Pendidikan Dari Tradisional, (Neo) Liberal, Marxis-Sosialis, Hingga Postmodern.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.* Bandung: Alfabeta, 2015.

———. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2019.

Jurnal

Any Eliza, SE, Akt. "Perpajakan" FEBI IAIN Raden Intan Lampung (2016)

Agustina, Kadek Ayu. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Memenuhi KEwajiban Perpajakan (Studi Empiris Pelaku UMKM Di Kabupaten Beleleng)." *Jurnal Akuntansi Profesi* Vol 6, no. No 1 (2016).

Brata, Januar Dio, Isna Yuningsih, and Agus Iwan Kesuma. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions On." *Forum Ekonomi* 19, no. 1 (2017): 69–81.

- Eli Sabet, Victor Pattasina. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Accounting Journal* Vol 1, no. No 2 (2020).
- Fatih Fuadi, M.S.I., " Adaptasi Praktik Pajak pada Zakat sebagai Alternatif Pengelolaan Zakat Secara Efektif" *Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Malang* (2017)
- Gukguk, Evrida sanny Raja. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Economics, Accounting and Business Journal* 1, no. 1 (2021): 284–94.
- Gusmidawati, Rina Widyanti dan. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Wajib Pajak." *Menara Ekonomi* Vol 3, no. No 6 (2017).
- H Johanes. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Bangunan Di Kecamatan Brebes." Universitas Pancasakti Tegal, 2011.
- K, Faustin Dyan. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Usia, Dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2019.
- Kakunsi, Erica, Sifrid Pangemanan, and Winston Pontoh. "Pengaruh Gender Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna." *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 12, no. 2 (2017): 391–400. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17771.2017>.
- Khairani, Wiratmaja dan. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelayanan Fiskus, Dan Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak." *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Palembang*, no. STIE MDP Palembang (2012).
- Magoting, Yenni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 2013.
- Maharani, Indah Sri. "Pengaruh Self Assessment System, Tingkat

Pendidikan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekanbaru.” *Jom FEKON* Vol 2, no. No 2 (2015).

Manalu, Derli. “Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Kota Pekanbaru.” *JOM Fekon* Vol 3, no. No 1 (2016).

Nazwah, Hilwaton, and Nera Marinda Machdar. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede).” *Journal of Creative Student Research (JCSR)* 1, no. 2 (2023): 92–112.

Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M., C.A., C.M.A., Akt. Analisis Penerimaan Pajak Terhadap Ketimpangan Pendapatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam” Pusat Penerbitan UIN Raden Intan Lampung 2017

Qomariah. “Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak.” UIN Syarif Hidayatullah, 2008.

Ramadhanty, Zulaikha. “Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Diponegoro Journal of Accounting* 9, no. 4 (2020).

Suriaman, Maman. “Analisis Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Bagi Badan Usaha Koperasi (Studi Kasus Koperasi Wilayah Kota Makassar).” Universitas Hasanuddin Makassar, 2021.

Suryanti, Hery, and Dkk. “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran).” *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 2018.

Tologana, Evalin Yuanita. “Pengaruh Sanksi, Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi Kasus KPP Pratama Manado),” 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, n.d.

Willmart, Cevin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Malang Selatan),” 2021.

Wulandari. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kpp Senapelan Pratama Pekanbaru” 2, no. 2 (2015).

