

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis perbedaan efektivitas sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, penerapan *self assessment system*, dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan selama pandemi COVID-19. Pengambilan sampel ditetapkan dengan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang Wajib Pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I. Uji *Wilcoxon Signed Rank Test* digunakan sebagai alat untuk menganalisis data. Hasil penelitian menyimpulkan tidak terdapat perbedaan variabel sosialisasi perpajakan dan pelaksanaan *self assessment system* sebelum dan di masa pandemi COVID-19. Sedangkan terdapat perbedaan pada variabel pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci: sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

The research aims to examine and analyze differences in the effectiveness of tax socialization, tax services, implementation of the self-assessment system, and taxpayer compliance before and during the COVID-19 pandemic. The sampling technique of this research used the simple random sampling method. The total samples used for this research are as many as 100 taxpayers registered at *Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I*. The research was analyzed using Wilcoxon Signed Rank Test. The results of the research concluded that there has no differences in the variables of tax socialization and the implementation of the self-assessment system before and during the COVID-19 pandemic. Meanwhile, there are differences in tax service variables and taxpayer compliance before and during the COVID-19 pandemic.

Keywords: taxation socialization, tax service, self assessment system implementation, taxpayer compliance



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Empiris	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Sosialisasi Perpajakan	10
2.1.2 Pelayanan Perpajakan	11
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	13
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.5 Wajib Pajak	18
2.1.6 Pajak Penghasilan Pasal 21	19
2.2 Peneliti Terdahulu	24
2.3 Rerangka Pemikiran	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1 Terdapat Perbedaan Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	29
2.4.2 Terdapat Perbedaan Efektivitas Pelayanan Perpajakan Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	30
2.4.3 Terdapat Perbedaan Efektivitas Pelaksanaan <i>Self Assessment</i> <i>System</i> Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	31
2.4.4 Terdapat Perbedaan Efektivitas Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	31
2.4.5 Terdapat Perbedaan Efektivitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	35
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3	Definisi Operasional Variabel	37
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Teknik Analisis Data	41
3.6.1	Uji Instrumen	41
3.6.1.1	Uji Validitas	41
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	42
3.6.2	Analisis Statistik Deskripsi.....	43
3.6.3	Uji Normalitas	43
3.6.4	Uji Paired T Test	43
3.6.5	Uji Pangkat Tanda <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Deskripsi Responden	46
4.1.1	Keadan Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2	Keadan Umum Responden Berdasarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	47
4.1.3	Keadan Umum Responden Berdasarkan Kantor Pelayanan Pajak Terdaftar	47
4.1.4	Keadan Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Hasil Uji Instrumen	50
4.2.1.1	Hasil Uji Validitas	50
4.2.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.2.2	Hasil Analisis Statistik Deskripsi	54
4.2.3	Hasil Uji Normalitas	56
4.2.4	Hasil Uji <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>	61
4.3	Pembahasan	65
4.3.1	Perbedaan Secara Parsial Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	66
4.3.2	Perbedaan Secara Parsial Efektivitas Pelayanan Perpajakan Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	67
4.3.3	Perbedaan Secara Parsial Efektivitas Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	68
4.3.4	Perbedaan Secara Parsial Efektivitas Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	69
4.3.5	Perbedaan Secara Simultan Efektivitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> , dan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	70
BAB V PENUTUP		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Keterbatasan Penulisan.....	74
5.3	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81
<i>CURRICULUM VITAE</i>	104



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	28
Gambar 2.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Tabel <i>r Pearson</i>	50



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Daftar KPP Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Keadaan Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Keadaan Umum Responden Berdasarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	47
Tabel 4.3 Keadaan Umum Responden Berdasarkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Terdaftar	48
Tabel 4.4 Keadaan Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sebelum Pandemi COVID-19	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Di Masa Pandemi COVID-19	53
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Sosialisasi Perpajakan	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Pelayanan Perpajakan	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i>	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak	61
Tabel 4.14 Hasil <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Efektivitas Sosialisasi Perpajakan	62
Tabel 4.15 Hasil <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Efektivitas Pelayanan Perpajakan	63
Tabel 4.16 Hasil <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Efektivitas Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i>	63
Tabel 4.17 Hasil <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Efektivitas Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel 4.18 Hasil <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Efektivitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Daftar Pernyataan Kuesioner Penelitian	81
Lampiran B Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran C Hasil Uji Validitas Sebelum Pandemi COVID-19.....	98
Lampiran D Hasil Uji Validitas Di Masa Pandemi COVID-19.....	101

