

**TINJAUAN TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BUKITTINGGI**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Pajak DIII Sebagai Salah Satu  
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh**

**DINA AULIA**

**2019/19233112**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

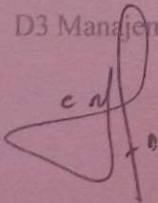
TINJAUAN TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BUKITTINGGI

Nama : Dina Aulia  
NIM : 19233112  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

Diketahui oleh

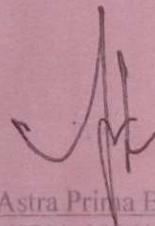
Koordinator Program Studi  
D3 Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE.MM  
NIP. 19840107 200912 2 003

Disetujui oleh

Pembimbing



Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons  
NIDN. 0026128903



**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

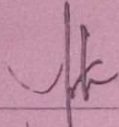
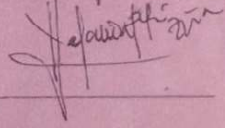

**TINJAUAN TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BUKITTINGGI**

Nama : Dina Aulia  
NIM : 19233112  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen  
Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, November 2022

**Tim Penguji**

Nama	Tanda Tangan
1. Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons, MM (Ketua)	
2. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si (Anggota)	
3. Nita Sofia, S.Pd., M.Pd.E. (Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Aulia  
NIM : 19233112  
Tempat/ Tanggal Lahir : Bukittinggi, 31 Oktober 2001  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. Gajah Mada, Alai Parak Kopi  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak  
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, makasa saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, November 2022



Dina Aulia  
NIM. 19233112

## **ABSTRAK**

**Dina Aulia : Tinjauan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan tingkat kesadaran wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi. Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bukittinggi dengan jumlah 13.567 orang. Untuk mengukur banyak sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kesadaran wajib pajak tergolong tinggi dengan rata-rata skor 4.05 dan TCR 81.07%. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak telah sadar mengenai peraturan dan ketentuan perpajakan.

***Kata Kunci : Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak***

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi”**. Penulisan Tugas Akhir merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Orangtua tercinta, yakni ayahanda Muslim dan ibunda Rismawati serta saudara yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak .
6. Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons selaku dosen pembimbing tugas akhir.

7. Ibu Awisal Fasyani, SP, MM selaku dosen pembimbing akademik.
8. Bapak/ Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Bapak/ Ibu Dosen, Staf Pengajar, dan Karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Teman-teman penulis yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, demi kesempurnaan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, November 2022

Dina Aulia  
NIM. 19233112

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Bentuk Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Penyebab Rendahnya Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>9</b>
<b>E. Indikator Tingkat Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>11</b>
<b>F. Mengukur Tingkat Kesadaran Wajib Pajak.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Bentuk Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>C. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>16</b>
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Tahapan Penelitian .....	17
3. Objek Penelitian .....	18
4. Sumber Data.....	19
<b>D. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>E. Uji Instrumen .....</b>	<b>22</b>
1. Uji Validitas Instrumen.....	22



2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	24
<b>F. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>25</b>
1. Populasi Penelitian .....	25
2. Sampel Penelitian .....	25
<b>G. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
<b>A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....</b>	<b>30</b>
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi.....	30
2. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi .....	32
3. Visi dan Misi Kantor Pekayanan Pajak Pratama Bukittinggi .....	33
4. Fungsi Kantor Pelayan Pajak Pratama Bukittinggi .....	33
5. Struktur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi .....	34
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>39</b>
1. Deskriptif Karakteristik Responden .....	39
2. Deskripsi Total Tingkat Capaian Responden.....	42
3. <b>Pembahasan</b> .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>52</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>53</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Capaian Penerimaan Pajak Kota Bukittinggi Tahun 2018-2022 .....	4
Tabel 2. Klasifikasi Tingkat Kesadaran Wajib Pajak .....	14
Tabel 3. Tabel Alternatif Kategori Jawaban .....	21
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	21
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	23
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	25
Tabel 7. Klasifikasi Tingkat Kesadaran Wajib Pajak .....	29
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat .....	40
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pajak yang .....	41
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 13. Hasil Deskripsi Data TCR Indikator Pertama.....	42
Tabel 14. Hasil Deskriptif Data TCR Indikator Kedua .....	44
Tabel 15. Hasil Deskriptif Data TCR Indikator Ketiga .....	46
Tabel 16. Hasil Deskriptif Data TCR Indikator Keempat .....	47
Tabel 17. Hasil Deskripsi TCR Total Keseluruhan Indikator .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....	32
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi.....	57
Lampiran 2. Surat Penerimaan Penelitian.....	58
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner .....	63
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data .....	66
Lampiran 6. Data Realisasi Penerimaan PPh, PPN, PPnBM Tahun 2017-2022 ..	71
Lampiran 7. Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Wajib Pajak .....	72
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas.....	74



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di Indonesia. Bagi negara, pajak adalah sumber penerimaan negara terbesar dimana pendapatan negara yang berasal dari sektor perpajakan hampir mencapai 80% dari total penerimaan negara (Supramono dan Damayanti, 2010:1). Hal ini yang kemudian membuat pajak menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu sangat diharapkan partisipasi masyarakat untuk ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara karena pada dasarnya besarnya tingkat penerimaan pajak sangat tergantung pada kontribusi dari wajib pajak tersebut.

Dikutip dari laman Pajak.com, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa adapun realisasi penerimaan pajak pada 31 Agustus 2022 sebesar Rp 1.171,8 triliun atau telah capai 78,9% dari target Rp 1.485 triliun.. Namun dalam hal ini jika kita bandingkan penerimaan pajak tahun lalu itu mencapai Rp 1.231,87 triliun. Masih terdapat beberapa bulan lagi sebelum akhir tahun untuk bisa memenuhi target yaitu dengan mengoptimalkan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Wajib Pajak menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kontribusi yang diharapkan dari wajib pajak sangat menentukan berapa besar dan luas tingkat pembangunan yang akan dilakukan. Oleh karenanya pemerintah terus menggenjot aparatur pajak agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Pemerintah daerah Bukittinggi dalam hal ini juga mengupayakan pencapaian target penerimaan pajak agar selalu meningkat setiap tahunnya. Pemungutan yang dilakukan bertujuan penting untuk pembangunan negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Adapun pajak yang dipungut diantaranya yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan lainnya.

Pada tahun 2021, target penerimaan pajak Kota Bukittinggi ditetapkan sebesar Rp 811 miliar. Berdasarkan target tersebut, realisasi penerimaan pajak yang telah dicapai pemerintah Kota Bukittinggi yaitu sekitar Rp 794 miliar. Dari hasil tersebut terlihat bahwa realisasi capaian penerimaan perpajakan di Kota Bukittinggi belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, pemerintah mengupayakan agar target dapat terpenuhi pada tahun 2022.

Berkaitan dengan hal itu, maka salah satu bentuk upaya yang ditempuh pemerintah guna meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban baik jenis pajak baru maupun persentase pajak yang sudah ada kepada masyarakat, dunia usaha dan para pekerja adalah melalui peningkatan kesadaran pajak.

Menurut Rahman (2010), kesadaran pajak merupakan Wajib Pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya.

Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung patuh dengan setiap ketentuan yang berlaku sehingga hal tersebut dapat membantu Pemerintah dalam meningkatkan pendapatan pajak. Namun lain halnya dengan wajib pajak dengan tingkat kesadaran rendah, mereka akan melakukan berbagai macam cara untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Untuk itu, perlu koordinasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak agar pajak dapat terealisasi secara optimal.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi sebagai tempat penelitian karena KPP Pratama Bukittinggi merupakan salah satu badan atau instansi pemerintah yang

ditunjuk Menteri Keuangan sebagai lembaga pemungut pajak. Peneliti juga mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti media cetak, teknologi komunikasi, dan intansi atau tempat terkait.

**Tabel 1. Persentase Capaian Penerimaan Pajak Kota Bukittinggi Tahun 2018-2022**

Tahun	Capaian Penerimaan Pajak (%)		
	PPh	PPN	PPnBM
2018	95,42%	88,58%	50,84%
2019	97,41%	90,34%	36,41%
2020	109,84%	77,31%	50,84%
2021	121,60%	82,83%	47,70%
2022 (14/09)	66,08%	39,60%	134,79%

*Sumber : KPP Pratama Bukittinggi, data diolah*

Berdasarkan tabel diatas, data pencapaian penerimaan pajak di Kota Bukittinggi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Sampai dengan tanggal 14 September 2022 capaian penerimaan pajak yang mencapai 100% hanya sedikit. Selain itu, masih banyak capaian penerimaan pajak yang di bawah 50%. Hal ini menunjukkan penerimaan dari sektor perpajakan masih rendah dan belum optimal. Mengingat akan pentingnya penerimaan pajak terhadap pembangunan nasional, maka perlu adanya upaya dari pemerintah khususnya Kota Bukittinggi guna meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dari pengembangan pembahasan mengenai tingkat



kesadaran wajib pajak dengan judul “**Tinjauan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi.**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka yang menjadi rumusan masalah pada tugas akhir ini yaitu Tinjauan Bagaimana Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu menggambarkan dan menjelaskan tingkat kesadaran wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### **a. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai bahan referensi mengenai materi yang berkaitan dengan tingkat kesadaran wajib pajak.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang tingkat kesadaran wajib pajak.

**b. Manfaat Praktis**

## a. Akademisi

Bagi pihak akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian-penelitian yang akan dilaksanakan dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi pihak akademis mengenai tingkat kesadaran wajib pajak.

## b. Pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pemerintah terutama mengenai pendapatan negara dari sektor pajak di Kota Bukittinggi dan bagi masyarakat sebagai sumber informasi mengenai tingkat kesadaran wajib pajak yang membayar pajak di KPP Pratama Bukittinggi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Artiningsih (2013: 13), Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi di mana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Selain itu, Rahman (2010) mengatakan bahwa kesadaran pajak adalah Wajib Pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak.

#### **B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak**

Dalam penelitian (Nasution, 2011), faktor–faktor yang memiliki pengaruh terhadap kesadaran pajak dapat berupa faktor internal maupun eksternal, antara lain: