

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI
WAJIB PAJAK SARANG BURUNG WALET KABUPATEN HULU
SUNGAI TENGAH)**

SKRIPSI

OLEH

RAIHANA RADHIA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M / 1444 H

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI
WAJIB PAJAK SARANG BURUNG WALET KABUPATEN HULU
SUNGAI TENGAH)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Raihana Radhia

190105010096

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihana Radhia
NIM : 190105010096
Tempat/Tgl.Lahir : Matang Ginalon, 3 Juli 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 3 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Raihana Radhia

Raihana Radhia

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Wajib Pajak Sarang Burung Walet Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Ditulis oleh : Raihana Radhia

N I M : 190105010096

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Matang Ginalon, 3 Juli 2001

Alamat : Jl. Putera Harapan RT 002 RW 001 Desa Matang Ginalun Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 8 Maret 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rahma Faridah, S.E., M.M.
NIP. 197804272009012010

Dosen Pembimbing



Dr. Syaugi, S.Ag., M.A.
NIP. 197002062000031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Wajib Pajak Sarang Burung Walet Kabupaten Hulu Sungai Tengah)", ditulis oleh Raihana Radhia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,6)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP.196304171991021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A.
(Ketua)
2. Rohana Faridah, S.E., M.M.
(Anggota)
3. Muhammad Rizali, M.H.
(Anggota)
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I.
(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Raihana Radhia 2020, *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Wajib Pajak Sarang Burung Walet Kabupaten Hulu Sungai Tengah)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Syaugi

Kata Kunci : Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Pajak

Penelitian ini dilatarbelakangi sumber penerimaan terbesar untuk menopang pembangunan daerah sumbernya dari pajak. Pajak sarang burung walet ialah diantaranya. Namun realisasi penerimaannya di Kabupaten Hulu Sungai Tengah jauh dari target. Jumlah yang menjadi wajib pajak tidak melebihi setengahnya pengusaha yang memiliki sarang burung walet. Masalah kepatuhan pajak menjadi masalah utama. Faktor kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan melihat apakah variabel sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh baik parsial atau simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Sarang Burung Walet di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Jenis penelitian ini ialah *field research* dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Seluruh Wajib Pajak Sarang Burung Walet di Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjadi populasi dan sampel di penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan teknik sampling jenuh. Sebanyak 34 sampel diperlukan dalam penelitian ini.

Hasil pada penelitian adalah variabel sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh simultan untuk kepatuhan pajak sarang burung walet di Kabupaten Hulu Sungai Tengah sesuai hasil uji F dimana nilai F hitung $4,827 > F$ tabel $3,316$ dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Secara parsial variabel sosialisasi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif untuk kepatuhan pajak sesuai hasil uji t sosialisasi pajak t hitung $0,008 < t$ tabel $1,696$ dan nilai signifikansi $0,993 > 0,05$ dan kesadaran wajib pajak diperoleh t hitung $0,803 < t$ tabel $1,696$ dengan nilai signifikansi $0,428 > 0,05$. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak sesuai hasil uji t nilai t hitung $2,823 > t$ tabel $1,696$ dan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$.

MOTTO

“Allah Tidak Membebani Seseorang Itu Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya” (QS. Al Baqarah: 286)

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama
kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan” (HR Tirmidzi)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur saya sembahkan kepada-Mu yaa Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirMu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya, dalam meraih cita-cita.

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu tercinta, Kakak-kakakku dan Adikku tersayang serta Keluargaku,
yang selalu memberi semangat, do'a serta kebahagiaan dalam hidupku.

Teman-teman kuliahku tersayang, teman-teman asramaku tercinta, dan teman-teman alumniku yang selalu membantu setiap proses ku dan seperti keluargaku sendiri.

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	’	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa’	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	ˆ	apostrof
ي	ya’	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami’ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	a
اِ	kasrah	ditulis	i
اُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiq

V. Vokal Panjang

	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	a kamilah
	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	a salla
	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	i syadid
	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	u sudur

VI. Vokal Rangkap

	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai ruwaidun
	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna zil al-autad

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apstrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

- b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>As-subhu</i>
الساورة	ditulis	<i>As-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salamselalu kita haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Wajib Pajak Sarang Burung Walet Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman Azhari, MHI., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Rohana Faridah, SE., MM., dan Muhammad Qamaruddin, M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Ayahku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 3 Maret 2023
Penulis

Raihana Radhia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Hipotesis Penelitian	14
H. Sistematika Penelitian	16
BAB II TEORI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPATUHAN PAJAK	18
A. Pajak.....	18
B. Sosialisasi Pajak.....	31
C. Kesadaran Wajib Pajak	34
D. Kualitas Pelayanan.....	37
E. Kepatuhan Pajak	41
F. Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Desain Pengukuran	53
G. Uji Instrumen Penelitian	56
H. Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Penyajian Data	63
B. Laporan Penelitian	103
BAB V PENUTUP	119
A. Simpulan	119
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Sarang Burung Walet Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2020-2022.....	4
Tabel II Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel III Besaran Sampel Menurut Isaac dan Michael.....	51
Tabel IV Instrumen Pengukuran	55
Tabel V Kisi-kisi instrumen penelitian	55
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
Tabel XI Hasil Uji Validitas	71
Tabel XII Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....	73
Tabel XIII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya tidak memahami materi sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak daerah	74
Tabel XIV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Penyelenggara melakukan sosialisasi di waktu yang tidak tepat.....	75
Tabel XV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Sosialisasi pajak diadakan dengan frekuensi yang sering	76
Tabel XVI Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tata cara sosialisasi yang diadakan memberikan kemudahan terutama bagi wajib pajak.....	77
Tabel XVII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Penyelenggara menyampaikan materi sosialisasi dengan tidak jelas dan tidak mudah dipahami.....	78
Tabel XVIII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan yang mengatur tata cara dan ketentuan umum perpajakan.....	79
Tabel XIX Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.....	80

Tabel XX Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya menyadari bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara	80
Tabel XXI Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	81
Tabel XXII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kantor pelayanan pajak daerah mempunyai Gedung yang memadai untuk wajib pajak.....	82
Tabel XXIII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kantor pelayanan pajak daerah mempunyai sarana (misal : computer) yang memudahkan kegiatan wajib pajak dan petugas pajak	83
Tabel XXIV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah memberikan pelayanan yang akurat (cermat dan teliti) kepada setiap wajib pajak	84
Tabel XXV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati	85
Tabel XXVI Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah bersikap sopan terhadap wajib pajak.....	85
Tabel XXVII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam menangani setiap pertanyaan wajib pajak.....	86
Tabel XXVIII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah mempunyai keterampilan yang diperlukan dalam menangani setiap masalah wajib pajak	87
Tabel XXIX Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah bersedia membantu wajib pajak	88
Tabel XXX Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah memberikan pelayanan yang cepat terhadap wajib pajak	89
Tabel XXXI Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Petugas pajak daerah memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak.....	89
Tabel XXXII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya sebagai wajib pajak harus mendaftarkan diri agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).....	90
Tabel XXXIII Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar.....	91
Tabel XXXIV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya bersedia membayar kewajiban pajak dengan tunggakan pajaknya (apabila terjadi penunggakan).....	92

Tabel XXXV Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Saya selalu melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Terutang Pajak Daerah (SPTPD) ke kantor pelayanan pajak daerah tepat waktu (tidak melewati batas waktu pelaporan).....	93
Tabel XXXVI Hasil Uji Normalitas	94
Tabel XXXVII Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel XXXVIII Hasil Uji Heterokedastisitas	96
Tabel XXXIX Hasil Uji t	99
Tabel XL Hasil Uji F.....	101
Tabel XLI Hasil Uji Koefisien Determinansi	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran	48
Gambar II Struktur Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	66