



**Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan
Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan
di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Agriani Junita Pradini

NIM : 14020114120041

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2018

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Agriani Junita Pradini
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120041
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 24 Juni 1996
4. Program : S1 Reguler/~~Diploma 3~~* FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jalan Tejosari Perum. Graha Yusuf Pratama No. 19,
Kec. Banyumanik, Kel. Gedawang, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan
(SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Maret 2018
Pembuat Pernyataan;

Agriani Junita Pradini
NIM. 14020114120041

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari
 Nama Penyusun : Agriani Junita Pradini
 NIM : 14020114120041
 Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
 NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
 NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. Dyah Hariani, MM

(.....)

2. Drs. Zainal Hidayat, MA

(.....)

3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

MOTTO

*ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG, MELAINKAN SESUAI
DENGAN KEMAMPUANNYA (QS 2:286)*

*KARENA SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA
KEMUDAHAN (QS 94:5)*

WITHOUT STRUGGLE, THERE IS NO PROGRESS

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orangtua saya, Bapak Agus Surono dan Ibu Nuriyani, serta adik tercinta yang selalu sabar memberikan semangat, doa, serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata 1 ini

ABSTRAKSI

**JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT)
TAHUNAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA SEMARANG CANDISARI**

NAMA : AGRIANI JUNITA PRADINI

NIM : 14020114120041

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang utama. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Hal ini dipicu oleh tingkat kesadaran Wajib Pajak yang rendah serta kurang optimalnya fungsi sarana dan prasarana yang ada. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk merumuskan strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis SWOT dan Uji Litmus menghasilkan delapan isu strategis. Strategi yang memiliki skor tertinggi yaitu meningkatkan upaya sosialisasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan memanfaatkan tanggapan positif dari Wajib Pajak terhadap sosialisasi serta penegakan peraturan. Rekomendasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu perlu ditingkatkan melalui berbagai upaya seperti meningkatkan sosialisasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara berkala dan berkelanjutan serta melaksanakan misi dengan membangun kepercayaan dan kesadaran Wajib Pajak melalui penegakan peraturan perpajakan yang berlaku.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi, Penegakan Peraturan

ABSTRACT

TITLE : ***STRATEGY OF TAX COMPLIANCE ENHANCEMENT IN REPORTING ANNUAL INFORMING LETTER IN KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SEMARANG CANDISARI***
NAME : **AGRIANI JUNITA PRADINI**
NIM : **14020114120041**

Taxes are a source of major domestic acceptance. Low levels of compliance in the reporting annual informing letter in Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari This is caused by the low level of awareness of the tax payers as well as suboptimal functioning of existing facilities and infrastructure. The purpose of this study is to formulate a strategy to increase Taxpayer compliance in annual informing letter in Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. The research method used is descriptive qualitative approach with data collection techniques interviews, observation, and study of the literature. SWOT analysis techniques and Litmus Test is used to produce eight strategic issues. The strategy that has the highest score i.e. increase effort of socialization about reporting annual informing letter by leveraging the positive response of Taxpayers toward the socialization as well as enforcement of the regulations. Recommendations to improve Taxpayer compliance, needs to be improved through various efforts such as improving the socialization of reporting annual informing letter periodic and ongoing as well as carry out missions build trust and awareness of Taxpayers through the enforcement of taxation applies.

Keywords: Taxpayer Compliance, Socialization, Enforcement Regulations

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas semua limpahan berkah, rahmat, karunia dan kebaikan serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Proses penulisan skripsi ini banyak menerima dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Zainal Hidayat, MA selaku dosen penguji dan dosen wali atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dra. Dyah Hariani, MM selaku dosen penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Para informan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yang telah bersedia meluangkan sebagian waktunya untuk bersedia diwawancarai sebagai narasumber.
7. Keluarga tercinta, papah, mamah, dan adik yang telah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan di rumah sehingga membuat penulis selalu bersemangat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana.
8. Keluarga Administrasi Publik 2014, yang telah berjuang bersama dari awal hingga akhir semester, terimakasih telah menjadi bagian kehidupan penulis.
9. Keluarga Publik 1 Administrasi Publik 2014, yang telah berjuang bersama dari awal hingga akhir semester, terimakasih telah menjadi bagian kehidupan penulis.
10. Sahabat tercinta di masa perkuliahan, Rona Yunita, Dwi Mai, Oktrianita, Sinta Denna, Illiya Riska, Pricillia, dan Chintia terimakasih karena selalu ada ketika suka maupun duka.
11. Sahabat-sahabat semasa sekolah, Yasinta, Mawar dan Anis, terimakasih untuk selalu memberikan dukungan dan doa.
12. Teman-teman satu bimbingan, Atika Indah, Elisabeth Kezia, Dina Ismira, dan Ivanna Rantansari yang saling memberikan semangat dan dukungan, serta bersama-sama berjuang hingga akhir.
13. Keluarga KKN Desa Tayu Kulon, Kecamatan Tayu, Kabupaten Pati terimakasih atas dukungan, doa, serta semua kenangan dan pengalamannya selama 40 hari hidup bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis memohon maaf jika dalam proses pembuatan skripsi ini banyak melakukan kesalahan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Maret 2018

Agriani Junita Pradini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kajian Teori	
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	11
1.5.2 Teori Fit (Fit Theory).....	15
1.5.3 Administrasi Publik.....	20
1.5.4 Manajemen Publik.....	21
1.5.5 Strategi.....	23
1.5.6 Manajemen Strategi.....	24
1.5.7 Perencanaan Strategi.....	26
1.5.7.1 Analisis Lingkungan Strategi.....	27
1.5.7.2 Analisis SWOT sebagai Alat Analisis.....	29
1.5.8 Pajak.....	34
1.5.9 Wajib Pajak.....	42
1.5.10 Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
1.5.11 Surat Pemberitahuan (SPT)	46

1.6 Operasionalisasi Konsep.....	49
1.7 Metode Penelitian	
1.7.1 Desain Penelitian	51
1.7.2 Pendekatan Penelitian.....	52
1.7.3 Fokus dan Situs Penelitian.....	52
1.7.4 Subjek Penelitian.....	52
1.7.5 Jenis Data	53
1.7.6 Sumber Data.....	54
1.7.7 Teknik Pengambilan Data.....	54
1.7.8 Analisis Data dan Interpretasi Data.....	56
1.8 Keterbatasan Penelitian Data.....	59
1.9 Kualitas Data.....	60

BAB II. GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	
2.1.1 Kondisi Geografis dan Batas Wilayah Administrasi.....	62
2.1.2 Kondisi Demografi.....	65
2.1.3 Kondisi Ekonomi.....	66
2.1.4 Kondisi Sosial Budaya.....	68
2.2 Gambaran Umum dan Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari	
2.2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	69
2.2.2 Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	71
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	72
2.2.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	73
2.2.5 Sumber Daya Manusia Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	77

2.2.6 Sarana dan dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	81
2.2.7 Prosedur Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.....	81
BAB III. HASIL PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)	
3.1 Identitas Informan.....	84
3.2 Mengidentifikasi Strategi yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	84
3.3 Analisis Lingkungan Strategis.....	87
3.3.1 Analisis Lingkungan Internal.....	88
3.3.2 Analisis Lingkungan Eksternal.....	106
BAB IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Analisis Lingkungan Strategis.....	117
4.1.1 Analisis Lingkungan Internal.....	119
4.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal.....	126
4.2 Identifikasi Isu-isu Strategis.....	135
4.3 Evaluasi Isu Strategis.....	140
4.4 Perumusan Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	144
BAB V. PENUTUPAN	
5.1 Kesimpulan.....	150
5.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	5
1.2 Tabel Penelitian Terdahulu (Jurnal).....	13
1.3 Tabel Matriks SWOT.....	57
1.4 Pedoman Uji Litmus (<i>Litmus Test</i>).....	58
2.1 Pembagian Wilayah Administrasi Per Kecamatan Kota Semarang.....	63
2.2 Pertumbuhan Penduduk di Kota Semarang.....	65
2.3 Jumlah Penduduk Menurut Umur di Kota Semarang.....	67
2.4 Jumlah Penduduk Menurut Agama di Kota Semarang.....	68
2.5 Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
2.6 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
2.7 Jumlah Pegawai berdasarkan Pangkat/Golongan.....	78
2.8 Jumlah Pegawai berdasarkan Jabatan Struktural.....	79
4.1 Ringkasan Analisis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	133
4.2 Analisis SWOT Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	136
4.3 Hasil Uji Litmus Isu-Isu Strategis.....	141

4.4 Klasifikasi Isu Strategis.....	143
------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

1.1 Teori Kesesuaian (Fit Theory)	17
1.2 Proses Manajemen Strategis.....	25
2.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kota Semarang Per Kecamatan.....	62
2.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Informan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama
Semarang Candisari
2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)
3. Transkrip Wawancara
4. Hasil Uji Litmus Isu-isu Strategis
5. Dokumentasi

