

**STRATEGI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO DALAM SOSIALISASI
WAJIB PAJAK**
(Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo pada
Bidang Pajak I)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



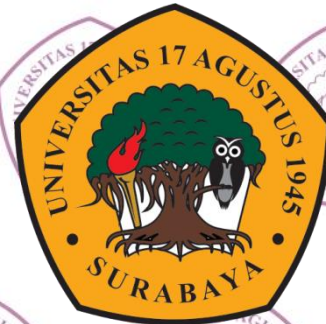
Oleh :
DINDA RETNO ANGGRAINI
NBI 1111800106

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**STRATEGI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO DALAM SOSIALISASI
WAJIB PAJAK**
(Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo pada
Bidang Pajak I)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

DINDA RETNO ANGGRAINI

NBI 1111800106

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022

Dewan Penguji :

**1. Dra. Indah Murti, M.Si.
Ketua**

**2. Prof. Dr. Agus Sukrityanto, M.S.
Anggota I**

**3. Drs. Teguh Santoso, M.Si.
Anggota II**

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP.20120.87.0103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dinda Retno Anggraini

NBI : 1111800106

**Judul : STRATEGI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO (Studi pada Badan Pelayanan Pajak
Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Bidang Pajak I)**

Disetujui untuk diajukan sidang skripsi jurusan

Administrasi Publik

Surabaya, 21 Juni 2022

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh,

Dosen pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP.20120.87.0103

Dra. Indah Murti, M.Si
NPP. 20110.93.0301

HALAMAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Dinda Retno Anggraini
NBI : 1111800106
Progam Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : STRATEGI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH m
KABUPATEN SIDOARJO DALAM SOSIALISASI
WAJIB PAJAK (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah
Kabupaten Sidoarjo pada Bidang Pajak I)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, buka hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 21 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



(Dinda Retno Anggraini)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
TELP. 031 593 1800 (ex.331)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Retno Anngraini
NBI /NPM : 1111800106
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Progam Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexlusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**STRATEGI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN
SIDOARJO DALAM SOSIALISASI WAJIB PAJAK (Studi pada Badan
Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Bidang Pajak I)**

Badan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexlusive Royalty-Free Right)**, Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Dinda Retno Anngraini)

MOTTO

“Jadilah salah satu orang yang baik”

(Dinda Retno Anggraini)

SUMMARY

Dinda Retno Anggraini, 2022, **Strategy of the Sidoarjo Regency Tax Service Agency in Socializing Taxpayers (Study on the Sidoarjo Tax Service Agency in the Tax Sector I)** Dra. Indah Murti M.SI, Dida Rahmadanik S.AP, M.AP

Tax is an obligation to provide a portion of income for the state but is not like a penalty for paying this tax as a form of role in the interests of the state. Taxes have benefits for the sustainability of people's welfare which can be used for national development. With the strategy that has been planned by the tax agency, it is expected to increase awareness and compliance with paying taxes. So that the formulation of the research problem is how the strategy used by the Sidoarjo Regency Regional Tax Service Agency in the Tax Division I in the socialization of taxpayers. The purpose of this study was to determine the socialization strategy used by the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency to improve taxpayer compliance. This study uses a qualitative research type. This data collection technique uses observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that there is an increase in taxpayer compliance due to socialization held by tax agencies, socialization carried out directly or indirectly, for direct socialization by face-to-face and for indirect socialization using social media. The socialization contained the importance of paying taxes on time, the introduction of online payments with billing ids and virtual accounts to make payments easier without having to come to the tax agency. There are several taxpayers who are still in the same position as non-compliant in paying taxes because they do not participate in the socialization activities held by the tax team, lack of knowledge and information can cause taxpayers to be less obedient in terms of timely payments.

Keywords: *Tax, Socialization Strategy, Improving Taxpayer Compliance.*

RINGKASAN

Dinda Retno Anggraini, 2022, **Strategi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam Sosialisasi Wajib Pajak (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Sidoarjo pada Bidang Pajak I)** Dra. Indah Murti M.SI, Dida Rahmadanik S.AP M.AP.

Pajak merupakan kewajiban memberikan sebagian penghasilan untuk negara tetapi bukan seperti hukuman karena membayar pajak ini sebagai bentuk peran untuk kepentingan negara. Pajak memiliki manfaat untuk keberlangsungan kesejahteraan masyarakat yang bisa dipergunakan untuk pembangunan nasional. Dengan adanya strategi yang sudah direncanakan oleh lembaga pajak diharapkan bisa meningkatkan kesadaran dan kepatuhan membayar pajak. Sehingga rumusan masalah penelitian ini yaitu Bagaimana Strategi yang digunakan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Bidang Pajak I dalam sosialisasi Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi sosialisasi yang digunakan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak disebabkan dengan adanya sosialisasi yang diadakan oleh instansi pajak, sosialisasi yang dilakukan secara langsung maupun sosialisasi tidak langsung, untuk sosialisasi langsung dengan cara tatap muka dan untuk sosialisasi tidak langsung menggunakan media sosial. Sosialisasi berisikan tentang pentingnya bayar pajak tepat waktu, pengenalan pembayaran melalui online dengan id billing dan virtual account untuk mempermudah dalam pembayaran tanpa harus datang ke instansi pajak. Ada beberapa masyarakat wajib pajak yang masih di posisi yang sama tidak patuh dalam pembayaran pajak karena tidak mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh tim pajak, kurangnya pengetahuan dan informasi bisa menyebabkan kurang patuhnya wajib pajak dalam hal pembayaran tepat waktu.

Kata Kunci : Pajak, Strategi Sosialisasi, Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa minimal memuat poin-poin berikut ini, yaitu :

1. Nama Lengkap : Dinda Retno Anggraini
2. Tempat Tanggal Lahir : Bojonegoro, 19 Agustus 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Ds. Mejuwet RT/RW 10/02 Kecamatan Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro
4. Nomor Telepon/Handphone : 082131640345
5. E-mail : anggrainid376@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : TK Raden Mas 2006-2012
SDN Mejuwet 1 2006-2012
SMP N 1 Sumberrejo 2012-2015
SMA N 1 Sumberrejo 2015-2018
UNTAG Surabaya- Sekarang
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalman Organisasi : Sekretaris UKM Merpati Putih 2018-2019
Ketua UKM Merpati Putih 2019-2020
Anggota OrDa Devisi Infokom 2019-2020
Anggota OrDa Devisi Sosial Pengabdian 2020-2021
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi :
 1. Juara 3 Tanding Putri kelas B Kejuaraan Nasional Pencak Silat Malang Championship 1 tahun 2019
 2. Juara 1 Getaran Putri tingkat Balik 1 Kejuaraan Nasional Brawijaya II Malang Tahun 2019
 3. Juara 3 Tanding Putri kelas B Kejuaraan Internasional Pencak Silat Banyuwangi Championship 1 tahun 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang beralamatkab di Jl. Pahwalawan No.56, Kwadengan Barat, Lemah Putro, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosisl dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP. selaku Kepala Progam Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Indah Murti, M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan, tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dan penulisan ini.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan, tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dan penulisan ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Progam Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Staff Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo khususnya Pajak Daerah I, yang sudah memberikan saya wadah dan tempat untuk penelitian hingga selesai.
8. Kedua orang tua saya yakni Ibu Indarti dan Bapak Sukono, yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil maupun doa yang tidak terputus untuk saya, terimakasih banyak karena Ibu dan Bapak selalu berjuang untuk mencukupi kebutuhan saya.

9. Chelvin Brilliant A M yang selalu mensupport, mendukung, membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Dwi Fitrianti yang selalu membantu dan mendengarkan keluh kesah saya.
11. Yunita, Anggita yang selalu menjadi teman sefrekuensi saya.
12. Rachma, Sheila, Fara, Indatur, yang selalu bertukar informasi saat penyelesaian skripsi.
13. Teman-teman seangkatan saya yang berasal dari Bojonegoro yang selalu menghibur.

Kami menyadari penyusunan penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Surabaya, 21 Juni 2022



(Dinda Retno Anggraini)

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
SUMMARY	vii
RINGKASAN.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27

3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber Data	28
3.5 Pengumpulan Data	29
3.6 Metode Analisi	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.2 Profil BPPD Kabupaten Sidoarjo.....	33
4.1.3 Visi dan Misi BPPD Kabupaten Sidoarjo.....	33
4.1.4 Gambaran BPPD Kabupaten Sidoarjo	33
4.2 Penyajian Data	39
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Indikator Strategi Sosialisasi Perpajakan.....	57
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Pajak, Jumlah Pajak, Jumlah Pajak Patuh, Jumlah Pajak Tidak Patuh	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.3Daftar Narasumber	39
Tabel 4.4 Daftar Kehadiran Wajib Pajak	55
Tabel 4.5 Pembagian Kerja dan Wilayah.....	55
Tabel 4.6 Jumlah Perolehan Pajak	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.2	: Gambar Struktur Organisasi	38
Gambar 4.3	: Publikasi Secara Tidak Langsung	40
Gambar 4.4	: Publikasi Secara Langsung	41
Gambar 4.5	: Sosialisasi di Holat Luminor.....	43
Gambar 4.6	: Berita Sosialisasi di Radar Sidoarjo	46
Gambar 4.7	: Berita Instagram.....	47
Gambar 4.8	: Keterlibatan Komunitas PHRI	49
Gambar 4.9	: Keterlibatan Komunitas Angkasa Pura.....	50
Gambar 4.10	: Pencantuman Identitas.....	51
Gambar 4.1	: Pendekatan Pribadi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Ijin Penelitian FISIP	71
Lampiran Surat Ijin Penelitian Bakesbangkpol Sidoarjo	72
Lampiran Surat Selesai Penelitian	73
Lampiran Dokumentasi Kepala Sub Pemeriksa	74
Lampiran Dokumentasi Staff Admin	74
Lampiran Dokumentasi Pengelola Data.....	75
Lampiran Dokumentasi CS Pelayanan.....	75
Lampiran Dokumentasi Wajib Pajak	76
Lampiran Kartu Bimbingan.....	77
Lampiran Lembar Revisi	79
Lampiran Hasil Turnitin	82