

**STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA
PENGALAMAN WAJIB PAJAK PADA PERAN TAX CENTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER DALAM
PELAPORAN PAJAK**

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**

Oleh:

Nurul Hassina Shoolihaa

21.1042.1015

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA
PENGALAMAN WAJIB PAJAK PADA PERAN TAX CENTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER DALAM
PELAPORAN PAJAK**

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Nurul Hassina Shoolihaa

21.1042.1015

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hassina Shoolihaa
NIM : 2110421015
Prodi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tugas akhir yang berjudul: STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA PENGALAMAN WAJIB PAJAK PADA PERAN TAX CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER DALAM PELAPORAN PAJAK; adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtransi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nurul Hassina Shoolihaa

NIM. 21. 1042. 1015

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA PENGALAMAN WAJIB PAJAK
PADA PERAN TAX CENTER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
DALAM PELAPORAN PAJAK**

Oleh :

NURUL HASSINA SHOOLIHAA

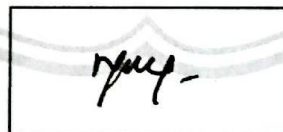
2110421015

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Diah Probowulan, SE., MM., CADE., CAAT

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be "Diah".

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Moh. Halim, S.E., MSA.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be "Moh. Halim".

PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul; Studi Fenomenologi Tentang Makna Pengalaman Wajib Pajak Pada Peran Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember Dalam Pelaporan Pajak, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 21 Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Arik Subbiyani., SE., M.Si.
NPK. 1972112810109289

Anggota 1,

Anggota 2,


Dr. Diyah Probowulan, SE., MM., CADE.,
CAAT.
NPK. 1974113010503524


Dr. Moh. Halim, S.E., MSA.
NPK. 1982101511009558

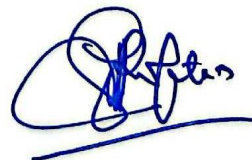
Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,



Maheni Ika Sari, S.E., MM
NIP. 197708112005012001



Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, S.E.,
MSA., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE
NPK. 19721229121091118

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, pemahaman, serta kasih-Nya. Dengan izin dan pertolongan-Nya, kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam perjalanan ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Almarhumah Mama Hartati Tercinta Terima kasih atas segala cinta dan pengorbanan yang tak tergantikan. Engkau merawatku dengan penuh ketulusan, dengan doa yang tak pernah putus, dengan harapan besar agar aku bisa meraih gelar sarjana. Engkaulah satu-satunya tempat pulang, satu-satunya harapan yang selalu menginginkan yang terbaik untuk anakmu. Meski raga Mama telah tiada, semangat dan cintamu tetap hidup dalam setiap langkahku. Gelar ini adalah untukmu, Mama.
2. Kepada Suamiku Tercinta, Devo Zarra Rendra beserta Keluarga Besar-nya Terima kasih atas cinta, dukungan, dan kebersamaan yang selalu kamu hadirkan di setiap langkahku. Terima kasih telah menjadi teman hidup yang sabar, pendengar setia, dan penyemangat terbesarku. Dalam setiap tantangan dan proses yang aku lalui, kamu selalu hadir dengan kekuatan dan ketulusan yang menenangkan. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini.
3. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Diah Probowulan, SE., MM., CADE., CAAT. dan Bapak Dr. Moh. Halim, S.E., MSA. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas kesabaran, motivasi, serta waktu yang telah diberikan untuk membimbing saya hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Tidak lupa, saya juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Dr. Arik Susbiyani., SE., M.Si., selaku dosen penguji, atas masukan, kritik, dan saran yang membangun. Semua ilmu dan wawasan yang diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik dan profesional saya ke depan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik.
4. Kepada Teman Seperjuanganku dalam dunia perkuliahan Sintawati dan Deva Ayu Nur Azizah terima kasih atas tawa, air mata, semangat, dan segala perjuangan yang telah kita lalui bersama. Kalian bukan hanya teman, tapi juga keluarga dalam perjalanan ini.
5. Kepada Sahabatku Tersayang Lidiya Marsalina, Viona Febrianti, Sherly Yuniza Putri, Marsella Putri Permatasari, dan Diny Fajariani terima kasih telah menjadi tempat berbagi, menjadi penyemangat, dan hadir dengan cinta yang tulus. Persahabatan kalian adalah anugerah yang tak ternilai.
6. Kepada Dosen-Dosen Program Studi Akuntansi Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan atas segala ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang telah diberikan selama masa studi. Setiap pelajaran, arahan, dan nasihat yang disampaikan menjadi bekal berharga dalam menapaki langkah ke depan. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah dibagikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya.

7. Kepada Seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Jember Terima kasih atas segala dukungan, fasilitas, serta kesempatan belajar dan berkembang yang telah diberikan selama ini. Kampus ini bukan sekadar tempat menuntut ilmu, tetapi telah menjadi rumah kedua yang membentuk karakter dan nilai-nilai kehidupan. Semoga kampus tercinta ini terus menjadi tempat lahirnya generasi yang berilmu, berakhlak, dan mampu memberi kontribusi nyata bagi bangsa dan masyarakat.
8. Untuk Diriku Sendiri, Nurul Hassina Shoolihaa Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meski jalan tak selalu mudah. Di antara peran sebagai mahasiswa dan pekerja, kamu tidak hanya bertahan kamu tumbuh. Kamu belajar tenang dalam tekanan, sabar dalam lelah, dan tetap percaya pada proses. Terima kasih telah menyelesaikan tanggung jawab ini dengan ketulusan dan komitmen. Kamu layak bangga, Nurul. Bukan karena segalanya mudah, tapi karena kamu tak pernah menyerah. Alhamdulillah, karena hanya dengan pertolongan Allah SWT kamu mampu sampai di titik ini. Kepada-Nya segalanya diserahkan karena Allah adalah sebaik-baiknya perencana.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Studi Fenomenologi Tentang Makna Pengalaman Wajib Pajak Pada Peran Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember Dalam Pelaporan Pajak." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Akuntansi. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi saya untuk menempuh pendidikan di kampus ini.
2. Ibu Dr. Maheni Ika Sari, MM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan bimbingan dan kebijakan yang mendukung selama masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., M.S.A., Ak., CA., CSRS., MCE., selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama saya menempuh pendidikan di program studi ini.
4. Ibu Dr. Diyah Probowulan, SE., MM., CADE., CAAT. dan Bapak Dr. Moh. Halim, S.E., MSA. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan masukan, serta berbagi ilmu yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan penelitian ini.
6. Seluruh dosen pengajar, khususnya program studi akuntansi, terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi masa depan.

Saya juga menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya terbuka untuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Akhir kata, semoga segala ilmu yang telah diperoleh dapat bermanfaat dan menjadi bekal untuk masa depan.

Jember, 21 Juli 2025



Nurul Hassina Shoolihaa
NIM. 21. 1042. 1015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PENELITIAN.....	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat praktis.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Fenomenologi	5
2.1.2 Teori <i>Self-Assessment</i>	6
2.1.3 Pengalaman Wajib Pajak	7
2.1.4 Wajib Pajak Pengguna Layanan Tax Center	9
2.1.5 Peran Tax Center	10
2.1.6 Kepatuhan Pelaporan Pajak	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Proses Berpikir	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian	17
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	18

3.3 Sumber Dan Jenis Data	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.6 Uji Keabsahan Data	24
3.6.1 Derajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>)	24
3.6.2 Derajat Keteralihan (<i>Transferability</i>)	25
3.6.3 Derajat Ketergantungan (<i>Dependability</i>)	25
3.6.4. Derajat Kepastian (<i>Confirmability</i>)	25
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Deskripsi Umum Informan	26
4.2 Temuan dan Pembahasan	26
4.2.1 Pengalaman Awal Wajib Pajak terhadap Pelaporan Pajak	26
4.2.2 Pengalaman Menggunakan Layanan Tax Center dalam Pelaporan Pajak	29
4.2.3 Kendala Teknis dan Solusi Melalui Layanan Tax Center	30
4.2.4 Pandangan Wajib Pajak terhadap Peran Tax Center dalam Meningkatkan Kepatuhan	31
4.3 Deskripsi Tekstural dan Struktural	34
4.3.1 Tekstural (<i>Apa yang dialami</i>)	34
4.3.2 Struktural (<i>Bagaimana pengalaman terjadi</i>)	34
4.4 Sintesis Esensi Pengalaman	35
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Kategori Informan Penelitian	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Proses Berpikir	16
Gambar 4.1 Tata Tertib Kelompok Studi Perpajakan (KSPJK) Universitas Muhammadiyah Jember	28
Gambar 4.2 Ruangan Tax Center Universitas Muhammadiyah Jember	29
Gambar 4.3 Visi Dan Misi Kelompok Studi Perpajakan (KSPJK) Universitas Muhammadiyah Jember	32
Gambar 4.4 <i>The Study of Taxation</i> Kelompok Studi Perpajakan (KSPJK) Universitas Muhammadiyah Jember	33

