

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPH
PASAL 21 DI SMP MUHAMMADIYAH 1 PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama : Ahmad Fatoni
Nim : 222016098**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPH
PASAL 21 DI SMP MUHAMMADIYAH 1 PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Ahmad Fatoni
Nim : 222016098**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Fatoni
NIM : 222016098
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di SMP Muhammadiyah 1 Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 5 Agustus 2020



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi di SMP Muhammadiyah 1 Palembang
Nama : Ahmad Fatoni
NIM : 222016098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Juli 2020

Pembimbing I,



(M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si)
NIDN/NBM: 02047680/843951

Pembimbing II,



(Nina Sabrina, S.E., M.Si)
NIDN/NBM: 021605801/851119

Mengetahui,
Dekan

U.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

*Hidup memang sangat berat dan keras, Akan tetapi
tekat dan semangat yang saya miliki untuk
memperjuangkan Masa Depan yang Cerah jauh lebih
Kuat dan Keras*

(AHMAD FATONI)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Baba dan mamak Yang Selalu Mendoakanku*
- ❖ Saudara-Saudari dan keluargaku*
- ❖ Sahabat Terdekatku dan Teman-Teman Seperjuangan*
- ❖ Almamaterku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbi'l'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kalitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Mulyadi dan Leni Marlina yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan,

bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Para guru yang ada di SMP Muhammadiyah 1 Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 5 Agustus 2020

Penulis

Ahmad Fatoni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Definisi pajak.....	11
2. Manfaat pajak	12
3. System Pemugutan pajak.....	13
a. <i>Official Assesment System</i>	13
b. <i>Semi Self Assesment System</i>	13
c. <i>Full Self Assesment System</i>	13
d. <i>With Holding System</i>	14
4. Kualitas Pelayanan Perpajakan	14
a. Pengertian kualitas pelayanan perpajakan.....	14
b. Indikator kualitas pelayanan perpajakan	15

5. Sanksi Perpajakan.....	15
a. Pengertian sanksi perpajakan	15
b. Indikator sanksi perpajakan.....	17
6. Kepathatan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	18
a. Pengertian keptuhan wajib pajak orang pribadi	18
b. Faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi	19
c. Indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi	20
7. Keterkaitan kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	20
a. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	27
b. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	20
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Operasionalisasi Variabel.....	28
D. Populasi	29
E. Data yang Diperlukan	29
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran umum objek Penelitian	40
1. Gambaran tentang smp muhammadiyah 1 palembang.....	40
2. Sturktur organisasi.....	41
3. Gambaran umum responden penelitian.....	42
4. Hasil pengolahan data	43

a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas.....	46
5. Hasil Uji Asumsi klasik.....	47
1) Uji Normalitas	47
2) Uji Multikolonieritas	49
3) Uji Heteroskedastisitas	49
6. Analisis Regresi Linier Berganda	51
7. Koefisien Determinasi (R Square).....	52
8. Pengujian Hipotesis	53
a) Uji F secara bersama-sama (simultan)	53
b) Uji t secara Individu (persial)	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1) dan Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	56
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X1) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	58
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	58
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak	6
Tabel I.2 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	7
Tabel I.3 Daftar Wajib Pajak yang mendapat sanksi perpajakan berupa surat teguran maupun surat paksa	8
Tabel I.4 Survei Pendahuluan	8
Tabel II.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	42
Tabel IV.2 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel IV.3 Hasil Pengujian Validitas Sanksi Perpajakan	45
Tabel IV.4 Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak OP	45
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
Tabel IV.6 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	49
Tabel IV.7 Hasil Uji Regresi Linier Bergada	51
Tabel IV.8 Koefisien Determinasi	52
Tabel IV.9 Hasil <i>Output SPSS</i> uji secara simultan (Uji F)	53
Tabel IV.10 Hasil <i>Output SPSS</i> Uji Secara Parsial (Uji t).....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	48
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2	: Hasil Kuesioner Skala Ordinal dan Interval	
Lampiran 3	: Hasil Output SPSS	
Lampiran 4	: Fotokopi Surat Riset	
Lampiran 5	: Fotokopi Sertifikat Membaca dan Hafalan Al-Qur'an	
Lampiran 6	: Fotokopi Sertifikat TOEFL	
Lampiran 7	: Fotokopi Sertifikat Komputer Windows,Microsoft Word dan Microsoft Excel	
Lampiran 8	: Fotokopi Sertifikat Mata Kuliah Komputer Akuntansi.....	
Lampiran 9	: Fotokopi Sertifikat Mata Kuliah Perpajakan Lanjutan	
Lampiran 10	: Beban Plagiat	
Lampiran 11	: Kartu Bimbingan.....	
Lampiran 12	: Biodata Penulis	

ABSTRAK

Ahmad Fatoni/222016098/Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di SMP Muhammadiyah 1 Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Para Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di SMP Muhammadiyah 1 Palembang sebanyak 40 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21

ABSTRACT

Ahmad Fatoni / 222016098 / The Influence of Quality of Taxation Services and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers in SMP Muhammadiyah 1 Palembang.

The Formulations of the problem in this study was the whether or not there was an influence of Quality of Taxation Service and Tax Sanctions on the compliance of Individual Taxpayers in SMP Muhammadiyah 1 Palembang. The objective of this was to find out the Influence of Quality of Taxation Services and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers in SMP Muhammadiyah 1 Palembang. This study was associative research. The data used were primary data. The population in this study was the pera Individual Taxpayers in SMP Muhammadiyah 1 Palembang as many as 40 respondents. The data collections techniques were using interviews and questionnaires. The data analisis method used in this study was quantitative analisis. The analisis showed that the Quality of Taxation Services gave a significant influence on the Compliance of individual Taxpayers, Meanwhile, the Tax Sanctions did not give a significant influence on the Compliance of Individual Taxpayers.

Keywords: *Services Quality, Sanctions, Personal Taxpayer Compliance*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pemasukan kas negara yang utama. Pemasukan ini nantinya digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dengan tujuan utamanya adalah mensejahterakan masyarakat. Pemahaman yang mendalam terhadap sistem perpajakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, kualitas pelayanan juga dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak, sedangkan sanksi pajak dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya.

Usaha pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak yang melalui Ekstentifikasi pajak dan Intensifikasi pajak. Ekstentifikasi pajak adalah usaha mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan fakto-faktor dari dalam hal itu dapat ditempuh dengan meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan. Kepada para wajib pajak, pengawasan administrasi, pemeriksaan, penyelidikan dan penagihan pasif dan aktif serta penegakan hukum dan perlunya keadilan dalam pengenaan pajak secara adil dan merata serta disesuaikan dengan kepastian huku yang pasti dalam pemungutan pajak bagi pembayar pajak (Ni Kadek, 2019).

Kualitas Pelayanan adalah Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono

2003 dan Supadmi 2009). Kualitas pelayanan menurut supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Nur Ghailina, 2018).

Sanksi Pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian spt atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 Tahun 2007 (Tryana, 2013).

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, menghimpun penerimaan pajak dalam negeri dari sector pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efesiensi yang tinggi.

Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2016

dengan Pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp. 1.822,5 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp. 1.546,7 triliun, ini berarti pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan negara yang di ungkapkan oleh Kementrian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2016.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang pasti dan memcerminkan kegotong royongan masyarakat dalam membiayai negara. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Pada tahun 1983, pemerintah indonesia menerapkan *Self Assesment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assesment system* (Januar, 2017: 70).

Fokus Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016 adalah wajib pajak orang pribadi, karena kontribusi dari Wajib pajak Orang Pribadi yang masih sangat minim dibandingkan Wajib Pajak Badan yang menjadi penyumbang penerimaan pajak terbesar saat ini.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya yaitu Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrumen yang efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan

ekonomi. Pemenuhan kewajiban perpajakan yang hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja menjadikan rasio pajak tidak bagus. Belum semua rakyat yang mempunyai penghasilan diatas PTKP membayar pajak, sehingga belum semua rakyat menikmati hasil pembangunan yang pembiayaan diperoleh dari pajak. Dan sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang melakukan SPT Tahunannya secara manual.

Pemerintah sudah menyiapkan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT, tinggal sosialisasi dan himbuan ke seluruh wajib pajak yang harus di tingkatkan. Peningkatan pengetahuan wajib pajak, baik pengetahuan peningkatan perpajakan maupun fasilitas perpajakan. Pemerintah sudah menyiapkan beberapa fasilitas yang bisa memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dengan menggunakan sistem *E-Filling*, *E-Billing*, dan juga *E-Faktur* sehingga bisa memudahkan wajib pajak dalam mengisi ataupun membayar kewajibannya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga bisa menghemat waktu wajib pajak tersebut, akan tetapi SPT masih dianggap sebagai dokumen yang sulit diisi dengan benar dan lengkap oleh wajib pajak. Meski tutorial pengisian sudah ada di internet melalui laman web resmi DJP yaitu www.pajak.go.id namun masih banyak wajib pajak yang enggan mempelajarinya, sehingga munculnya suatu ketergantungan untuk selalu dibimbing oleh petugas pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nur Ghailina As'ari pada tahun 2018 yang berjudul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi kecamatan rongkop). Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahdi dan Windi pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama banda aceh. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikantor pelayanan pajak pratama Banda Aceh dengan nilai $t_2 \text{ hitung} < t_{\text{tabel}}$ ($1,460 < 1,98447$).

Penelitian yang dilakukan yang dilakukan oleh Januar Dio Brata dkk pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melukakan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dikota samarinda. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneltian yang dilakukan oleh Sukmo Riyanti pada tahun 2013 yang berjudul pengaruh sosialisasi perpajakan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan tahun 2014. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fakta dilapangan menunjukkan sampai saat ini pendapatan pemerintah dari sektor pajak belumlah maksimal. Berikut peneliti menampilkan target dan realisasi penerimaan pajak dalam lima tahu terakhir :

Tabel I.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Presentase Penerimaan Pajak
2014	707.805.553.926	760.566.803.069	107,5%
2015	1.087.012.594.023	959.707.546.314	88,3%
2016	1.353.692.811.993	1.180.744.721.584	85,3%
2017	1.407.583.325.000	1.267.059.009.991	90,02%
2018	1.524.675.629.000	1.505.113.182.267	97,1%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020

Berdasarkan uraian tabel I.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 target penerimaan pajak dapat tercapai, namun seiring berkembangnya waktu penerimaan pajak fluktuatif dari tahun 2015 sampai tahun pada 2018. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sehingga membuat penerimaan pajak menurun setiap tahunnya.

Salah satu instansi terkait yang berperan penting dalam menghimpun pajak pusat masyarakat adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang membutuhkan bantuan jika terjadi suatu masalah dalam proses menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terhutangnya. Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan dan menginstruksikan kepada KPP untuk mengupayakan pelaksanaan semua ketentuan dan aturan, antara lain dengan penyediaan beberapa fasilitas-fasilitas untuk mempermudah wajib pajak dalam urusan perpajakannya khususnya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Berikut ini merupakan data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Tabel I.2
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2015-2019

Tahun	WPOP yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT diterima	%	WPOP yang Tidak patuh	%
2015	107.196	49.113	46	58.083	54
2016	115.522	48.548	42	66.974	58
2017	125.007	44.927	35	80.080	65
2018	135.039	47.430	35	87.609	65
2019	146.762	46.518	32	100.244	68

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020

Berdasarkan Tabel I.2 menunjukkan bahwa mulai pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 Wajib Pajak yang tidak patuh terus bertambah setiap tahunnya. Jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT diterima tidak mencapai target dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, disini terbukti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat pada saat ini masih rendah dalam membayar pajak.

Tabel I.3
WP Guru di SMP Muhammadiyah 1 Palembang yang dikenakan PPh Pasal 21

Tahun	WP SMP Muhammadiyah 1	WP PPh Pasal 21	Persentase
2018	35	34	97%
2019	37	35	94%
2020	40	40	100%

Tabel I.4
Daftar Wajib Pajak yang mendapat Sanksi Perpajakan
Berupa Surat Teguran dan Surat Paksa

Tahun	WP yang Mendapat Sanksi	%
2015	1,238	1,2%
2016	1,473	1,3%
2017	4,750	3,8%
2018	5,232	3,9%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020

Berdasarkan Tabel I.4 menunjukkan bahwa terjadi kenaikan pada jumlah wajib pajak yang mendapatkan sanksi mulai dari tahun 2015 sampai pada tahun 2018. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan dengan cara mengeluarkan surat teguran bagi Wajib Pajak yang melanggar guna mengoptimalkan pendapatan Negara.

Tabel I.5
Survei Pendahuluan

Nama Guru di SMP Muhammadiyah 1 Palembang	Hasil Survei Pendahuluan
Taufik Hidayat	Menurut bapak Taufik Hidayat beliau lebih mengedepankan sanksi perpajakan dikarenakan sanksi perpajakan tersebut lebih efisien dalam membuat wajib pajak orang pribadi dalam menunaikan kewajiban perpajakannya.
Pandimin	Menurut bapak Pandimin beliau lebih mengedepankan kualitas pelayanan perpajakan dikarenakan kualitas pelayanan tersebut membuat para WPOP menjadi nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib orang pribadi
Neneng Kurniasih	Menurut ibu Neneng Kurniasi beliau lebih mengedepankan sanksi perpajakan dikarenakan sanksi perpajakan tersebut membuat para wajib pajak orang pribadi lebih taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya

Berdasarkan pada tabel I.5 yaitu hasil wawancara yang saya lakukan kepada beberapa orang guru di SMP Muhammadiyah 1 Palembang didapat bahwa kualitas pelayanan cukup berperan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka akan tetapi sanksi perpajakan lebih efektif didalam membuat para wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakan mereka sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dan mengkaji masalah tersebut dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pph pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak pph pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi dalam pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi SMP Muhammadiyah 1 Palembang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang lebih mendalam tentang pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi peneliti selanjutnya untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khusus yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinur Prasetyo. 2016. *Konsep dan Analisis Rasio Pajak*. Jakarta: PT Eles Media Komputindo.
- Ainil Huda. 2015. *Pengaruh Rerepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)*. Jom FEKON Vol 2 No 2 Oktober 2015.
- Antonius Atosokhi Gea Antonina Panca Yuni Wulandari. 2005. *Relasi Dengan Dunia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dwi Joko Kristanto. 2014. *Inovasi yang Berarti*. Jawa Tengah:
- Fadillah Amin. 2019. *Penganggaran di Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.
- Hambali Thalib. 2009. *Sanksi Pemindaan Dalam Konflik Pertanahan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Irwansyah Lubis. 2011. *Kreatif Gali Sumber Pajak Tanpa Bebani Rakyat*. Jakarta: PT Eles Media Komputindo.
- Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, dan Agus Iwan Kesuma. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda*. Forum Ekonomi Volume 19 No 1 2017.
- Jeremiah Reinhart Ass, Lintje Kalangi, dan Winston Pontoh. 2018. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4) 2018.
- Priyastama Romie. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data & Analisis Data*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Eles Media Kompesindo (Kelompok Gramedia).
- Mahdi dan Windi Ardiati. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh*. Jurnal Ekonomi Manajemen

dan Akuntansi Vol 3 No 1 e-ISSN: 25795635 p-ISSN: 24605891.

- Nur Ghailina As'ari. 2018. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol 1 No 6.
- Nur Hidayat. 2013. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: PT Eles Media Kompotindo.
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Sekaran, Uma dan Roger Bouge. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieg, Gunawan Eko Nurjahjono. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Jurnal
- Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Surliani dan Kardinal. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Ilir Barat*.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmo. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Tahun 2014 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih)*.
- Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Yuni Krisnayanti. 2019. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Denpasar Timur)*. Jurnal Sains Akuntansi dan Manajemen Vol 1 No 2 Februari 2019.