

**PENGARUH EDUKASI, HIMBAUAN, DAN PERSEPSI ATAS
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN NORMA
SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

SKRIPSI



Nama : Yulia Putri Zalisma

NIM : 222016226

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

**PENGARUH EDUKASI, HIMBAUAN, DAN PERSEPSI ATAS
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN NORMA
SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

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



Nama : Yulia Putri Zalisma

NIM : 222016226

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Putri Zalisma

NIM : 222016226

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Edukasi, Himbauan, dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli 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 pebelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat 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 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, Juli 2020



Yulia Putri Zalisma

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Edukasi, Himbauan, Dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Di Kantor KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Nama : Yulia Putri Zalisma
NIM : 222016226
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Juli 2020

Pembimbing I,

Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/994806

Pembimbing II,

Mizan, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0206047101/859196

Mengetahui,
Dekan

u b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/994806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ *Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah,
bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan,
bukanlah menang kalau tidak dengan
pertarungan, bukanlah lulus kalau tidak ada ujian
dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha.*
- ❖ *Man Jaddah Wa Jada*

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ *Ayah dan mamaku
tercinta*
- ❖ *Dua saudaraku yang
kusayangi*
- ❖ *Pembimbing skripsiku*
- ❖ *Dosen-dosen FEB UMP*
- ❖ *Almamater*

PRAKATA



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup dan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya sehingga akhir zaman Atas rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Edukasi, Himbauan, dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu), sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan rezeki dan nikmat baik kesehatan jasmani dan rohani kepada penulis dan kedua orang tuaku bapak Zainul Adini dan ibu Nurmalis yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian dan senantiasa memberikan semangat, dan dukungan serta doa yang tiada hentinya bagi penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Betri, SE.,Ak.,M.Si.,CA

dan Bapak Mizan, SE.,Ak.,M.Si.,CA yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dengan tulus dan ikhlas. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak H. Abid Djazuli, SE.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, SE.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta wakil-wakilnya.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina,S.E.,M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Darmayanti, SE.,AK.MM.CA selaku pembimbing akademik penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu dalam penelitian penulis sehingga tugas akhir atau skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikannya guna menyelesaikan tulisan ini Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna Meskipun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatyullahi Wabarakatuh

Palembang, Juli 2020

Penulis,

Yulia Putri Zalisma

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	10
1. Teori Umum (<i>Grand Theory</i>).....	10
2. Edukasi.....	11
3. Himbauan	14
4. Persepsi Atas Kepercayaan	17
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
6. Norma Sosial.....	23
7. Keterkaitan antara Edukasi, Himbauan, dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	25

B. Penelitian Sebelumnya	27
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel	37
E. Data yang diperlukan	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	40
1. Analisis Data	40
2. Teknik Analisis	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Realibilitas	43
c. Uji Asumsi Klasik	44
d. Koefisien Determinasi.....	46
e. Uji Hipotesis.....	46
f. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	54
1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Seb Ulu.....	54
2. Deskripsi Data Khusus Karakteristik Responden	60
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
a. Variabel Edukasi	62
b. Variabel Himbauan	67
c. Variabel Persepsi Atas Kepercayaan	71
d. Variabel Norma Sosial	75
e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	80
4. Hasil Pengolahan Data	86
a. Uji Validitas	86

b. Uji Realibilitas	90
c. Uji Asumsi Klasik	90
d. Koefisien Determinasi.....	94
e. Pengujian Hipotesis.....	95
f. Analisis Regresi Linear Berganda.....	104
B. Pembahasan Hasil Penelitian	114
1. Hasil Uji Pengaruh Edukasi, Himbauan, dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	114
2. Hasil Uji Pengaruh Edukasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	116
3. Hasil Uji Pengaruh Himbauan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	117
4. Hasil Uji Pengaruh Persepsi Atas Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	118
5. Hasil Uji Pengaruh Edukasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi Variabel Norma Sosial	119
6. Hasil Uji Pengaruh Himbauan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi Variabel Norma Sosial	120
7. Hasil Uji Pengaruh Persepsi Atas Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dimoderasi Variabel Norma Sosial.....	121
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	124
B. Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar Jumlah WPOP Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	5
Tabel I.2	Hasil Survei Pendahuluan.....	7
Tabel II.1	Penelitian Sebelumnya	30
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	36
Tabel IV.1	Karakteristik Responden.....	60
Tabel IV.2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Edukasi Formal	63
Tabel IV.3	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Edukasi Non Formal.....	64
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Edukasi Informal.....	65
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Faktor-faktor Yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak.....	67
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Memberikan pelayanan sekaligus pembinaan yang Lebih baik kepada wajib pajak.....	69
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Meningkatkan kepatuhan sukarelawajib pajak	70
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kredibilitas	71
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Realibilitas.....	73
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Intimasi	74
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator untuk Mengatur kehidupan bersama agar tertib dan teratur	76
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Sebagai Alat pengendali sosial.....	77
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator sebagai Tolak ukur perbuatan manusia.....	78

Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator sebagai Pegangan dan pedoman dalam melakukan Aktivitas.....	79
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator tepat waktu Dalam penyampaian SPT.....	80
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator tidak Mempunyai semua jenis tunggakan.....	81
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator dalam dua Tahun terakhir pajak menyelenggarakan Pembukuan.....	82
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator tidak Pernah dijatuhi hukuman	83
Tabel IV.19 Hasil Total Jawaban Responden	84
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Validitas Variabel Edukasi	87
Tabel IV.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel Himbauan	87
Tabel IV.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Persepsi Atas Kepercayaan.....	88
Tabel IV.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Norma Sosial	89
Tabel IV.24 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	89
Tabel IV.25 Hasil Pengujian Realibilitas.....	90
Tabel IV.26 Hasil Pengujian Normalitas	92
Tabel IV.27 Hasil Pengujian Multikolinearitas	93
Tabel IV.28 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	94
Tabel IV.29 Hasil Uji F.....	95
Tabel IV.30 Hasil Uji t.....	96
Tabel IV.31 Hasil Uji MRA pengaruh edukasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Norma Sosial.....	99
Tabel IV.32 Hasil Uji MRA Pengaruh Edukasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang	

	Dimoderasi Norma Sosial.....	99
Tabel IV.33	Hasil Uji MRA Pengaruh Himbauan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Norma Sosial.....	101
Tabel IV.34	Hasil Uji MRA Pengaruh Himbauan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Norma Sosial.....	101
Tabel IV.35	Hasil Uji MRA Pengaruh Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Norma Sosial.....	102
Tabel IV.36	Hasil Uji MRA Pengaruh Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Norma Sosial.....	103
Tabel IV.37	Hasil Uji Regresi.....	104
Tabel IV.38	Hasil Uji MRA Interaksi Edukasi dan Norma Sosial	107
Tabel IV.39	Hasil Uji MRA Interaksi Edukasi,Norma Sosial Dan interaksi Edukasi dengan Norma Sosial.....	108
Tabel IV.40	Hasil Uji MRA Interaksi Himbauan dan Norma Sosial ..	110
Tabel IV.41	Hasil Uji MRA Interaksi Himbauan,Norma Sosial Dan interaksi Himbauan dengan Norma Sosial.....	110
Tabel IV.42	Hasil Uji MRA Interaksi Persepsi Atas Kepercayaan Dan Norma Sosial.....	112
Tabel IV.43	Hasil Uji MRA Interaksi Persepsi Atas Kepercayaan, Norma Sosial, Dan interaksi Persepsi Atas Kepercayaan dengan Norma Sosial	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	56
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot.....	91
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 3 Hasil kuesioner (Skala Interval)
- Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Menggunakan SPSS
- Lampiran 5 Tabel R
- Lampiran 6 Tabel F
- Lampiran 7 Tabel T
- Lampiran 8 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 9 Fotokopi Surat Keterangan Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 11 Fotokopi Serifikat TOEFL
- Lampiran 12 Fotokopi Plagiarism
- Lampiran 13 Fotokopi Sertifikat PKL
- Lampiran 14 Sertifikat AplikasiKomputer
- Lampiran 15 Sertifikat KomputerAkuntansi
- Lampiran 16 Sertifika tKuliahUmumPerpajakanTentamg Implementasi Pp 23
Tahun 2018
- Lampiran 17 Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 18 Biodata Penulis

ABSTRAK

Yulia Putri Zalisma/222016226/2020/Pengaruh Edukasi, Hibauan, Dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Edukasi, Hibauan, dan persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebanyak 100 responden. Teknik peengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama Edukasi, Hibauan, dan Persepsi Atas Kepercayaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial Edukasi tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Hibauan dan Persepsi Atas Kepercayaan secara signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan secara moderasi, Norma Sosial merupakan prediktor moderasi Edukasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Norma Sosial merupakan prediktor moderasi Hibauan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Norma Sosial merupakan prediktor moderasi Persepsi Atas Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

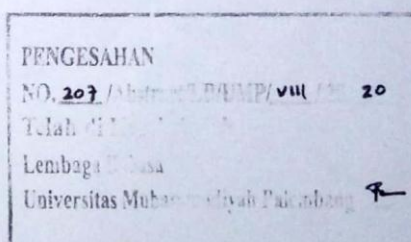
Kata Kunci : edukasi, hibauan, persepsi atas kepercayaan, norma sosial, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Yulia Putri Zalisma/222016226/2020/The Influence of Education, Appeal, and Perception of Trust toward Personal Taxpayer Compliance with Social Norms as Variable Moderation (A Case in Seberang Ulu Tax Office, Palembang).

This research is formulated whether or not there was a significant influence of Education, Appeal, and Perceptions of Trust toward the Compliance of Individual Taxpayers with Social Norms as Moderation Variables (A Case in Seberang Ulu Tax Office, Palembang). The type of this research was an associative research. The data used were primary and secondary data. The population in this reserach was 100 taxpayers in Palembang KPP Seberang Ulu. Data collection techniques were through interviews, questionnaires, and documentation. Data analysis methods used in this reserach were quantitative analysis and qualitative analysis. The results of this research showed that Education, Appeal, and Perception of Trust influence simultaneously toward the compliance of individual taxpayers. Partially, Education did not influence the Compliance of Individual Taxpayers. Appeal and Perception of Trust, significantly influencing the Compliance of Individual Taxpayers. And in moderation, Social Norms were predictors of Education moderation toward Personal Taxpayer Compliance, Social Norms were moderators of Appeal for Appeal of Individual Taxpayers and Social Norms were predictors of moderation Perception of Trust in Taxpayer Compliance.

Keywords : education, appeals, perceptions of trust, social norms, taxpayer compliance.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya meningkatkan kepatuhan menjadi salah satu agenda penting baik di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang seperti halnya Indonesia Safri Nurmantu (2005: 148). Salah satu kewajiban warga negara adalah membayar pajak seperti yang tercantum dalam Undang-undang 1945 Pasal 23A yang berbunyi “Pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang.

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yaitu "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban

perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh otoritas pajak dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Diantaranya yaitu dengan melakukan edukasi. Edukasi dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) berarti pendidikan. Tata cara pelaksanaan edukasi dan pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi baru tertuang didalam SE-94/PJ/2010.

Selain itu himbauan juga diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Aktivitas himbauan adalah kegiatan persuasif yang dilakukan dengan cara mengirimkan surat yang memberitahukan kondisi pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak terpilih. Aktivitas himbauan tertuang dalam SE-05/PJ.7/2004.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan adalah kepercayaan. Donni (2017: 126) Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis. Menciptakan dan membangun kepercayaan konsumen merupakan salah satu faktor yang penting dalam menciptakan loyalitas konsumen. Kepercayaan memiliki hubungan dengan persepsi, semakin baik persepsi wajib pajak maka akan semakin tinggi juga tingkat kepercayaan wajib pajak.

Keputusan kepatuhan terhadap pajak dipengaruhi oleh keyakinan wajib Pajak akan norma atau nilai hidup yang wajib Pajak yakini. Norma

sosial menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah aturan yang menata tindakan manusia dalam pergaulan dengan sesamanya. Keberadaan norma dalam suatu masyarakat bersifat memaksa agar setiap individu atau kelompok bertindak sesuai dengan peraturan sosial yang telah terbentuk.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Siti (2017: 193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Agenda yang turut menandai perubahan lanskap perpajakan global dalam dua dekade terakhir adalah kian maraknya inisiatif dari otoritas pajak negara-negara berkembang menggelar program edukasi dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Survei global dari *Organisation for Economics Cooperation and Development (OECD)* tahun 2015 juga menyatakan bahwa edukasi pajak merupakan mekanisme yang efektif untuk membangun kepercayaan masyarakat pada otoritas pajak sekaligus untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam merumuskan kebijakan pajak (m.bisnis.com).

Masih banyak masyarakat Indonesia yang belum patuh membayar pajak. Hal itu disampaikan ekonom senior *Institute for Development of Economics and Finance (INDEF)* Aviliani “Pajak dari PPh 21 maupun pajak badan kontribusinya masih kecil terhadap APBN “ujarnya di Century Park Hotel, Selasa (26/3/2019). Realisasi tingkat kepatuhan formal tahun 2017 tercatat 72,64%. Jumlah itu bersumber dari jumlah SPT

Tahunan PPh yang diterima Dirjen Pajak sebanyak 12,06 juta dari total 16,59 juta wajib pajak. Tahun ini Direktorat Jenderal Pajak menargetkan tingkat kepatuhan pajak 80%. Target itu diukur berdasarkan jumlah penyampaian SPT Tahunan orang pribadi dan badan untuk tahun pajak 2018. Aviliani menekankan kedepan tingkat kepatuhan pembayaran pajak perlu ditingkatkan. Sebab melalui pajak negara dapat meningkatkan penerimaan dan membantu mengurangi defisit APBN, serta ketergantungan terhadap utang untuk pembiayaan (www.cnbcindonesia.com).

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung mengadakan kegiatan Door to Door serentak diberbagai unit usaha dikota Palembang, kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi wajib pajak secara langsung untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak dalam pembangunan. Palembang, Rabu (11/7/2018) Pelaksana Harian Kanwil DJP SumSel Babel Ibrahim mengatakan kepatuhan formal wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan menunjukkan angka 76,16% sementara angka kepatuhan badan kepatuhan wajib pajak objek pajak non karyawan sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan wajib pajak. Sejauh ini Kanwil DJP SumSel dan Kep. Babel mengungkapkan hingga kini pihaknya baru mencapai 33,8% dari target realisasi pajak tahun 2018 sebesar Rp 16 Triliun lebih. (palembang.tribunnews.com).

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu kantor pelayanan pajak di kota Palembang. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu dapat dilihat dalam tabel I.1 berikut ini :

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2015-2019

Tahun	WP Terdaftar	WP Patuh Yang Melaporkan SPT		WP Yang Tidak Melaporkan SPT	
		Jumlah	%	Jumlah	%
2015	35.950	21.609	60,11%	14.341	39,89%
2016	41.478	24.812	59,82%	16.666	40,18%
2017	47.443	23.647	49,84%	23.796	50,16%
2018	55.155	23.512	42,63%	31.643	57,37%
2019	63.650	32.977	51,81%	30.673	48,19%

Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2020

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengalami kenaikan tetapi meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada tahun 2015 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu hanya berjumlah 35.950 dan yang melaporkan SPT nya hanya sebesar 21.609. Tidak semua wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melaporkan SPT Tahunan nya, setelah saya wawancara ke salah satu pegawai yang bekerja di KPP Pratama

Palembang Seberang Ulu yang menjadi penyebab terjadinya penurunan wajib pajak yang terdaftar adalah wajib pajak tidak menyampaikan atau melaporkan SPT, tidak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, dan WPOP yang berpindah tempat tinggal yang menyebabkan NPWP berpindah tempat juga, sehingga menjadi suatu tugas KPP Pratama Palembang Seberang Ulu untuk memenuhi pencapaian tingkat rasio penerimaan SPT yang terhambat.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Imam, dkk (2015), Adetya, dkk (2015), Dedi (2020) Dian (2019) menyatakan bahwa Edukasi, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Ranita (2016), Evalin (2015), Arif (2018), Resi dkk (2018) menyatakan bahwa edukasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Adetya dkk (2015), Dias (2018), Komalasari (2010), Subagiyo (2014), James et al (2019) menyatakan bahwa himbauan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Dwi Sara, dkk (2014), Fitriani, dkk (2014), Lidyah dan Fajriana (2012), Dian (2019) dan Putri (2013) menyatakan bahwa himbauan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ainil (2015), Saripah, dkk (2016), Permadi, dkk (2013), Fahluzy dan Agustina (2014), Alloysius

Brian (2011) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Apriani Purnamasari (2017), Febriani (2017), Permadi, dkk (2013), Sylvia Fitiana (2013), Septi, dkk (2012) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai norma sosial sebelumnya dilakukan oleh Yustina (2018) dan Iyer Jimenez (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa norma sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun penelitian Riana dan Hery (2016) serta Febriani (2017) menyatakan bahwa norma sosial tidak berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Nama wajib pajak	Fenomena yang ditemukan
Sisna	Menurut wajib pajak ini edukasi pajak itu akan mendorong tingkat kepatuhan bagi wajib pajak contohnya seperti pemasangan baliho atau reklame yang dipasang oleh Dirjen pajak di jalan-jalan untuk mengingatkan dan mengedukasi wajib pajak.
Rizki	Menurut wajib pajak ini lebih mementingkan norma sosial karena keberadaan norma sangat penting dalam suatu masyarakat terutama jika lingkungan tempat tinggal individu tersebut yang mayoritas taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka individu lain akan ikut turut membayar pajak.
Irfan	Menurut wajib pajak ini harusnya edukasi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi ada yang membuat seseorang enggan untuk membayar pajak ataupun melaporkan pajaknya, misalnya dalam hal mengisi formulir SPT yang agak ribet, dan sedikit masukkan untuk Dirjen Pajak agar pengisian formulir SPT dibuat lebih simpel lagi supaya lebih memudahkan masyarakat dalam mengisi formulir SPT Masa nya.
Asmah	Asmah lebih mengedepankan kepercayaan karena apabila masyarakat mempersepsikan bahwa negara bisa dipercaya dalam hal ini pemerintah atau otoritas pajak maka tingkat kepatuhan WP akan meningkat. Dan sebagai warga negara yang baik maka akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sumber: Penulis, 2020

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari survei pendahuluan yang telah dilakukan sebelumnya oleh penulis melalui wawancara maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Edukasi, Hibauan, Dan Persepsi Atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Edukasi, Hibauan, dan Persepsi atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Edukasi, Hibauan, dan Persepsi atas Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh edukasi, himbauan, dan persepsi atas kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

2. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan langkah apa yang perlu diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penulisan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adetya, S. &. (2015). Pengaruh Edukasi, Sosialisasi, dan Himbauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. *Jurnal Perpajakan*, Vol . 8 No. 1.
- Ainil Huda. (2015). Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, K. (2015). Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak . *Jurnal FEKON*, Vol. 2 No.2.
- Alloysius Brian Pratomo. (2011). Pengaruh kesadaran, pengetahuan, persepsi, tingkat kepercayaan terhadap kemauan membayar pajak (studi kasus pada wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur).
- Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi, & Sukirman (2017) Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. Vol.14 No.1, Hal: 22-39
- Arif Rahman. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
- Aviliani. (2019). Kepatuhan Pajak di Indonesia Masih Rendah. 26 Maret 2019, <https://www.cnbcindonesia.com>
- Danang S. (2018). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* . Yogyakarta: CAPS.
- Dedi Kurniawan. (2020). *The Influence Of Tax Education During Higher Education On Tax Knowledge And Its Effect On Personal Tax Compliance*. *Journal Of Indonesian Economy and Business*. Vol.35 No.1, Hal:57-22
- Dian Ismi. (2019). Pengaruh Kebutuhan Memiliki NPWP, Edukasi dan Himbauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.
- Dias Candrika Atma Yuliana. (2018). Pengaruh Surat Himbauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Kebumen). Jurnal Ekobis Dewantara. Vol.1 No 1

Doni, J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Dwi Sara Apriana, Endang Siti Astuti, dan Nila Firdausi Nuzula. (2014). Pengaruh Himbauan, Konseling, dan Pemeriksaan Terhadap Potensi Penerimaan Pajak Sektor Usaha Real Estat dalam Era *Self Assesment System*. Vol. 2 No. 1.

Dwikora, H. (2019). *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Evalin. (2015). Pengaruh Sanksi, Motivasi, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Manado)

Faizal, Palil, dan Maelah. (2017). *Perception on Justice, Trust and Tax Compliance Behavior in Malaysia*. Jurnal of Social Science Vol. 36 No.1, Hal. 226-232.

Febriani Ramadhani Juwanti. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan pada Pemerintah dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Grahita Chandarin. (2018). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.

Ibrahim. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak di SumSel Minim, Ini Tindakan Yang Dilakukan Kantor DJP SumSel Babel. 11 Juli 2018, <https://palembang.tribunnews.com>

Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Imam Mukhlis, Sugeng Hadi Utomo & Yuli Soesetio. (2015). *The Role Of Taxation Knowledge And Its Effect On Tax Fairness As Well As Tax Compliance On Handicraft SMEs Sectors In Indonesia*. *Journal Of Financial Research*. Vol.6, No.4.

Maria Kostritsa. (2016). *The Impact of Social Norms, Trust, and Faairness on Voluntary Tax Compliance in Austria*. *Management* 12(4): 333-353.

Nilam. (2009). *Kunci Pengembangan Diri*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Nur dan Bambang. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Organisation for Economics Cooperation and Development (OECD) 2015. (2017) Mengedepankan Peran Edukasi Pajak. 7 Agustus 2017, <https://m.bisnis.com>

Pedoman Usulan Penelitian dan Skripsi Program Srata Satu. (2018). Palembang: Lembaga Penerbit FEB Universitas Muhammadiyah Palembang.

Resi Gusrefika. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Tampan Pekanbaru). JOM FEB. Vol.4

Saripah dkk. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filling* bagi wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Jurnal Akuntansi dan Ekonomika Vol.6 No.2

Siti Rahayu.(2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung:Rekayasa.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-05/PJ.7/2004 Tentang Aktivitas Pendukung Pemeriksaan.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 Tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, Edukasi dan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Baru.

Tri, A. (2015). *Sosiologi*. Jakarta: Vicosta Publishing.

Undang-Undang 1945 Pasal 23A yang menyatakan, "Pajak dan Pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang."

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Yustina Peniyanti. (2018). Kepatuhan Pajak, Norma Sosial, Penegakan Hukum dan Moral Pajak Perusahaan Agro Pada Bursa Efek di Indonesia. Jurnal Muara Ekonomi dan Bisnis Vol. 2 No.1. Hal. 137-145.

