

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Seberang Ulu di Kota Palembang)

SKRIPSI



Nama : Riedha Saputri

NIM : 222015306

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Seberang Ulu di Kota Palembang)

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



Nama : Riedha Saputri

NIM : 222015306

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riedha Saputri
NIM : 222015306
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur di Kota Palembang)

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu 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 pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali 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 ketidakberesan 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.

Palembang, Agustus 2020



Riedha Saputri

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)
Nama : Riedha Saputri
NIM : 222015227
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Nina Sabrina, S.,E.,M.Si
NIDN/NBM : 0216056801/851119

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

➤ *What the nation needs is dirtier fingernails and cleaner minds.*

Yang dibutuhkan bangsa adalah kuku jari yang lebih kotor dan pikiran yang lebih bersih.

(Will Rogers)

➤ *The whole purpose of education is to turn mirrors into windows.*

Tujuan utama pendidikan adalah untuk mengganti cermin menjadi jendela.

(Sydney J. Harris)

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

➤ *Papa dan Mama tercinta*

➤ *Adik-adikku tersayang*

➤ *Almamater kebangganmu*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah memberi Rahmat dan Karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)”**, Skripsi ini merupakan syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, papa dan mama yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam proses pencapaian ini, “karena setiap aku mengalami berbagai kemudahan hidup, setiap itu pula aku menyadari bahwa doa kedua orangtuaku terkabul”. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,AK.,M.Si.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu:

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 Sirajuddin, S.E.,AK.,M.Si.,CA selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen, beserta para staf, pegawai dan civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya Palembang beserta para staf dan karyawan.
6. Serta semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, tetapi tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati tanpa ada penghargaan yang lebih tinggi yang dapat penulis berikan selain ucapan terima kasih, semoga Allah membalas budi baik kalian semua. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran dari pembaca sangat dibutuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh

Palembang, September 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Pajak	11
2. Pengertian Pemahaman Perpajakan	19
3. Pengertian Sosialisasi Pajak	22
4. Kualitas Pelayanan Pajak	24
5. Kepatuhan Wajib Pajak	30
6. Keterkaitan Antar Variabel	31
B. Penelitian Sebelumnya	36
C. Kerangka Pikir	37

D. Hipotesis	38
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Operasional Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
E. Data yang digunakan	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	44
1. Analisis Data	44
2. Teknik Analisis	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
c. Uji Asumsi Klasik	49
1) Uji Normalitas	49
2) Uji Multikolinearitas	49
3) Uji Heterokedastitas	50
d. Persamaan Regresi Berganda	50
e. Uji Hipotesis	51
1) Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji f).....	51
2) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN	54
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur	54
2. Visi dan Misi	55
3. Tugas dan Fungsi	56
4. Struktur Organisasi	59
5. Profil Responden	60
6. Jawaban Responden	61
B. HASIL PENGOLAHAN DATA	64
1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	64
2. Pengujian Validitas dan Reabilitas Data	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	69
c. Uji Asumsi Klasik.....	70
1) Uji Normalitas	70

2) Uji Multikolinieritas.....	71
3) Uji Heterokedastitas	72
d. Uji Regresi Berganda	73
e. Uji Hipotesis	76
1) Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji f).....	76
2) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	79
2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	80
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	82
4. Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	83

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	85
B. Saran	85
1. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	85
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	86

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	WPOP di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	7
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	36
Tabel III.1	Operasional Variabel	40
Tabel IV.1	Karakteristik Responden	60
Tabel IV.2	Hasil Total Jawaban Responden	62
Tabel IV.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif....	65
Tabel IV.4	Uji Validitas X1	66
Tabel IV.5	Uji Validitas X2	67
Tabel IV.6	Uji Validitas X3	67
Tabel IV.7	Uji Validitas Y	68
Tabel IV.8	Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.9	Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.10	Uji Regresi	74
Tabel IV.11	Uji f	76
Tabel IV.12	Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	37
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP	59
Gambar IV.2	Uji Normalitas	70
Gambar IV.3	Uji Heterokedastitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 4 WPOP Terdaftar Aktif dan WPOP Laporan SPT Tahunan 2015-2019
- Lampiran 5 Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotocopy Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Pelatihan Komputer
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat Pelatihan Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT)
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Sekolah Pasar Modal
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Quran
- Lampiran 12 Fotocopy Sertifikat TOEFL
- Lampiran 13 Fotocopy Sertifikat Pelatihan BUMDES bagi Mahasiswa
- Lampiran 14 Plagiarism Checker X Originality Report
- Lampiran 15 Biodata Penulis

ABSTRAK

Riedha Saputri/2015306/2020, Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

Penelitian ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Variabel dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan (X1), sosialisasi perpajakan (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), kepatuhan wajib pajak (Y). Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Riedha Saputri / 2015306/2020, The Influence of Tax Understanding, Tax Socialization and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance (Study on Individual Taxpayers Registered in Palembang Seberang Ulu Pratama Tax Service Office).

This research was made to answer the formulation of the problem in this study, namely whether there is an effect of understanding taxation, tax socialization and quality of tax services on individual taxpayer compliance. With the aim of the research, namely to determine the effect of tax understanding on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, to determine the effect of tax socialization on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, to determine the effect of tax service quality on taxpayer compliance. private person at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The variables in this study are tax understanding (X1), tax socialization (X2), tax service quality (X3), taxpayer compliance (Y). This type of research is associative. The data used are primary data. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu. The data collection technique in this study is to use a questionnaire. The data analysis technique used in this research is quantitative. The results showed that partially understanding taxation and taxation socialization had an effect but not significant on taxpayer compliance, while the quality of tax services had a significant effect on taxpayer compliance. Simultaneously, understanding taxation, tax socialization and quality of tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Tax Socialization, Tax Service Quality and Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Riedha Saputri/2015306/2020, Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

Penelitian ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Variabel dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan (X1), sosialisasi perpajakan (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), kepatuhan wajib pajak (Y). Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

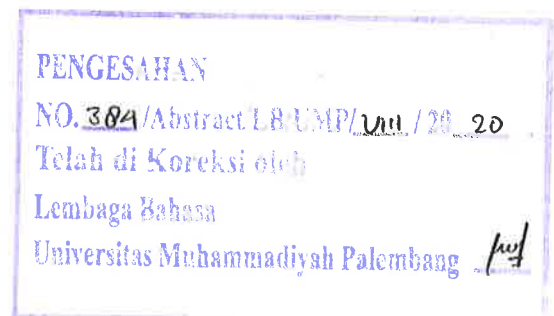
Kata kunci : Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Riedha Saputri / 2015306/2020, The Influence of Tax Understanding, Tax Socialization, and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance (Study on Individual Taxpayers Registered in the Office of Tax Services Pratama Seberang Ulu Palembang).

This research was conducted to answer the problem in this study, namely whether or not there was any influence on understanding taxation, tax socialization and quality of tax services on individual taxpayer compliance. The aim of this research was to determine the influence of tax understanding on individual taxpayer compliance, to determine the influence of tax socialization on individual taxpayer compliance, to determine the influence of tax service quality on individual taxpayer compliance at the office of tax services Pratama Seberang Ulu Palembang. The variables in this study were tax understanding (X1), tax socialization (X2), tax service quality (X3), taxpayer compliance (Y). This study was associative research. The data used were primary data. The population in this study was individual taxpayers registered at the office of tax services Pratama Seberang Ulu Palembang. The data collection technique in this study was a questionnaire. The data analysis technique used in this research was quantitative. The results showed that partially tax understanding and tax socialization had an effect but not significant on individual taxpayer compliance, while the quality of tax services had a significant effect on individual taxpayer compliance. Simultaneously, tax understanding, tax socialization and tax quality services had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Tax Socialization, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan negara. Pembangunan negara dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat melalui peningkatan taraf hidup masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “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”. Penerimaan pajak di Indonesia pada tahun 2017 berkontribusi sebesar 85,6% dari total pendapatan negara (*kemenkeu.go.id*). Penerimaan negara disusun oleh pemerintah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara pertahun. Dana APBN merupakan modal yang digunakan pemerintah untuk membiayai pelaksanaan pembangunan negara.

Satu-satunya sumber penerimaan dalam negeri yang paling besar di Indonesia adalah sektor pajak. Secara tidak langsung pemerintah memberikan tugas kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Berbagai macam cara dilakukan DJP untuk memperbaiki

sistem perpajakan di Indonesia melalui modernisasi perpajakan. Salah satunya yaitu dengan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan mendasar di segala aspek perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat memaksimalkan penerimaan dalam negeri.

Indonesia sendiri masih menunjukkan kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahun. Berdasarkan hal tersebut penerimaan pajak di Indonesia masih rendah dari yang ditargetkan meskipun angka penerimaan pajak yang tertera di dalam APBN terlihat besar.

Keberhasilan penerimaan pajak perlu memperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain yaitu meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Kepatuhan wajib pajak di identifikasikan dari kepatuhan dalam mengisi formulir Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terutang, serta secara patuh dalam menyetorkan kembali SPT. Target penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2016 adalah sebesar 75% dari 23,2 juta wajib pajak yaitu 17,4 juta wajib pajak (*m.liputan6.com*) sedangkan realisasi Penyampaian SPT Tahunan 2016 yaitu sebesar 10,58 juta SPT per 21 April 2017 (*CNN Indonesia*) sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan di Indonesia masih rendah. Isu kepatuhan menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya

penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance* yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak di Indonesia dan pajak ke kas negara. Pada hakekatnya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor internal yaitu pemahaman pajak dan faktor eksternal kualitas pelayanan pajak.

Faktor internal merupakan pemahaman mengenai perpajakan yang membutuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi Undang-Undang Perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Tanpa adanya pengetahuan atau pemahaman tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar pajak. Tetapi pada kenyataannya tidak semua orang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia pengetahuan atau pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami SPT tahunan dan masih adanya wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Sehingga pemerintah perlu memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan atau pemahaman mengenai perpajakan melalui diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan non formal seperti sosialisasi. Langkah tersebut diharapkan dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap wajib pajak sehingga memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, selain faktor internal berupa pemahaman perpajakan terdapat juga faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah dan tidak berorientasi pada laba. Meningkatkan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh fiskus seperti petugas yang lambat, kurang ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai sehingga terjadi keluhan dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Wajib Pajak membutuhkan Sosialisasi Perpajakan agar memahami tatacara perpajakan yang berlaku, namun kenyataannya terjadi masalah yaitu minimnya sosialisasi pada masyarakat mengenai pajak. Wajib Pajak yang kurang berpengetahuan tentang pajak, sebagian besar mereka membayar semampunya saja. Apabila tidak mampu, mereka tidak membayar pajak

selama bertahun-tahun. Hal tersebut juga merupakan dampak dari reaksi dari kantor pajak yang cenderung mendiamkan.

Masalah Sosialisasi Perpajakan di Kota Palembang adalah kurang meratanya Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi biasanya dilakukan di instansi besar seperti di beberapa Perusahaan atau di gedung Pemerintah Kota Palembang yang melibatkan perwakilan dari masing-masing lini lapisan masyarakat yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung sehingga sosialisasi akan tepat sasaran karena semua lapisan masyarakat dapat merasakannya. Sosialisasi pajak di Kota Palembang belum memasuki instansi kecil seperti kantor kecamatan dan kelurahan yang belum terjamah sehingga Wajib Pajak kurang memahami makna pajak dan sanksi yang ada di dalam sosialisasi pajak. Masalah sosialisasi pajak yang minim ini terkadang membuat Wajib Pajak cenderung tidak mematuhi kewajiban wajib pajak tersebut untuk melapor dan membayar pajak sesuai dengan peraturan yang sudah ada.

Fenomena yang terjadi di Sumatera Selatan yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung tercatat masih rendah yakni sebesar 76,16% dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan untuk menciptakan keadilan sosial. Angka kepatuhan wajib pajak badan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan wajib pajak SPT sebanyak 510.000. Hal ini menunjukkan masih kurangnya wajib pajak badan

maupun wajib pajak non karyawan. (Ibrahim, Pelaksana Kanwil DJP Sumsel Babel). Selain itu juga penerimaan pajak di Sumatera Selatan pada tahun 2017 sebesar Rp 7,53 triliun dari target penerimaan tahun tersebut sebesar Rp 15,9 triliun dan masih jauh untuk pencapaian target. (M Ismiriansyah M Zain Kepala Kantor DJP Sumsel Babel/ *Sumber: sumatera.bisnis.com*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fauzi (2016), Abdul (2019) dan Dewi (2018) tentang pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Mahfud (2017) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang kurang adanya pemahaman perpajakan.

Penelitian terlebih dahulu juga dilakukan oleh Aldeya (2015) tentang pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi (2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terlebih dahulu juga dilakukan oleh Abdul (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahfud (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda, hal tersebut di dukung oleh data yang di peroleh dari Kantor Pajak Pratama Palembang data tahun 2015 sampai dengan data tahun 2018.

Tabel 1.1
Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP
Pratama Palembang Seberang Ulu

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor	SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Lapor
2015	48.462	22.037	26.425
2016	53.857	25.522	28.335
2017	58.627	24.416	34.211
2018	53.673	24.162	29.511
2019	65.834	32.936	32.898

Sumber : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2020

Berdasarkan tabel I.1 dapat disimpulkan bahwa dari tahun ketahun tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu tidak mengalami peningkatan yang signifikan dan masih sangat rendah dibandingkan tingkat populasi yang ada. Dilihat pada tabel I.1 pada tahun 2018 dari 53.673 WPOP yang terdaftar hanya 24.162 WPOP melapor SPT dan yang tidak melapor sejumlah 29.511 WPOP, begitu pula pada tahun sebelumnya masih banyak WPOP yang tidak melapor SPT.

Peneliti juga telah melakukan *pra-survey* kepada beberapa responden wajib pajak yang pelaporan SPT Tahunan nya di KPP Sebrang Ulu. Agar dapat mengetahui keluhan serta alasan mereka terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan dan untuk menambah serta memperkuat fenomena dari penelitian.

Berdasarkan responden dari saudara Nursyamsu, pajak adalah pungutan atau pembayaran wajib dari rakyat untuk negara. Responden tidak rutin menghitung dan membayar pajak, juga tidak pernah menghadiri sosialisasi perpajakan. Kualitas pelayanan di KPP Pratama setempat di nilai sudah cukup baik. Responden menyatakan bahwa hal yang membuatnya tidak melaporkan SPT Tahunan karena kurangnya waktu luang untuk melapor dan sejauh ini tidak adanya dampak yg merugikan apabila tidak rutin melapor pajak. Mungkin hanya penambahan biaya denda apabila membayar tidak tepat waktu.

Beda hal dengan responden dari saudara Danu Kurnia pajak menurutnya adalah kontribusi wajib untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Responden tidak rutin menghitung dan membayar pajak juga jarang menghadiri sosialisasi perpajakan. Kualitas pelayanan di KPP Pratama setempat di nilai sudah baik. Responden menyatakan bahwa hal yang membuatnya tidak melaporkan SPT Tahunan karena tidak adanya cukup waktu di karenakan reponden bekerja di sebuah daerah dan jarang berada di Kota Palembang.

Berdasarkan responden dari saudari Mita Setiawati pajak menurutnya adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Responden tidak rutin menghitung dan membayar pajak juga tidak pernah menghadiri sosialisasi perpajakan. Kualitas pelayanan di KPP Pratama setempat di nilai cukup baik. Responden menyatakan bahwa hal yang membuatnya tidak melaporkan SPT Tahunan karena tidak tahu bagaimana prosedur melaporkannya.

Hal tersebut menunjukkan bahwa belum tercapainya hasil secara maksimal atas pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai hal dibidang perpajakan

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai saran masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak di seberang ulu.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang akan melakukan penelitian dibidan perpajakan dengan topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Devano, Sony dan Siti, Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Gunadi.2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul. Rangga Banowo, Icut dan Dara, Amin. 2014. *Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap & Terkni Disertai CD Praktikum) Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely,Suhayati. 2010. *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat. 108
- Robbins, Stephen P dan Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.

- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, Agus. 2015. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sumarsan, Thomas. 2015. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sekaran, uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan Direktur Jenderal Pajak. Jakarta.
- <https://sumatra.bisnis.com/read/20180716/533/816903/kepatuhan-wajib-pajak-di-sumsel-babel-7616#>
- <http://m.CNNIndonesia.com>, diakses 3 Desember 2017.
- <http://kbbi.kemendikbud.go.id> (online), diakses 3 Desember 2017.
- <https://kemenkue.go.id>, diakses 3 Desember 2017.
- <http://www.liputan6.com>, diakses 3 Desember 2017