

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KESADARAN  
WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Palembang Seberang Ulu)**

**Skripsi**



**Nama : Rameliya Kuntesa**

**Nim : 222018096**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

**Skripsi**

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KESADARAN  
WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)**

**Diajukan untuk menyusun skripsi  
pada program strata satu fakultas ekonomi dan bisnis  
universitas muhammadiyah palembang**



**Nama : Rameliya Kuntesa**

**Nim : 222018096**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**

## Halaman Pernyataan Bebas Plagiat

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rameliya Kuntesa  
NIM : 222018096  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun 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 naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan kedalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, september 2022

 ya kuntesa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesadaran  
Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama  
Seberang Ulu Palembang

Nama : Rameliya Kuntesa  
Nim : 222018096  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Akuntansi  
Mata Kuliah pokok : Perpajakan

Diterima dan disahkan

Pada tanggal, september 2022

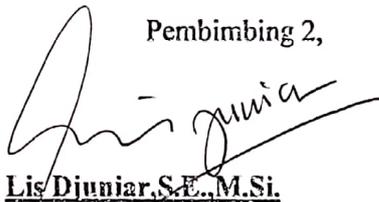
Pembimbing 1,



M.OrbaKurniawan,S.E.,S.H.,M.Si.

NIDN/NBM:0204076802/1191648

Pembimbing 2,



Lis Djuniar,S.E.,M.Si.

NIDN/NBM:0220067101/1115716

Mengetahui,

Dekan

U.b. ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Beni Sirajuddin,S.E.,M.Si.,AK.,CA

NIDN/NBM:0216106902/944804

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

*“jangan lupa bersyukur”*

(penulis)

*“ketakutan adalah penjara bernama kegagalan. Taklukan rasa takut karena sukses adalah hak pemberani”*

(Jefri Al Bukhori)

Terucap Syukur Kepada Allah SWT.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku bapak Habiula dan ibu Rinaida yang terkasih
- ❖ Keluarga besarku
- ❖ Almamater
- ❖ Dan teman-teman

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat allag SWT. Yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat dan juga karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ((Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah palembang.

dengan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu bab 1 pendahuluan, bab 2 kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab 3 metodologi penelitian, bab 4 hasil penelitian dan pembahasan, bab 5 kesimpulan dan saran. Penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penullis yakin tanpa adanya saran maupun bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada orang tua bapak Habiula dan ibu Rinaida, keluarga besar, dan teman-teman yang telah mendoakan serta memberikan suport dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak M. Orba Kurniawan,S.E.,S.H.,M.Si selaku pembimbing 1 dan ibu Lis Djuniar,S.E.,M.Si selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukkan guna menyelesaikan skripsi ini, selain itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Dzajuli, S.E.,M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.

2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA. dan Ibu Nina Sabrina, S.E., MS.i Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr.HJ. Yuhanis Ladewi,S.E.,M.Si.AK.CA selaku pembimbing akademik (PA)
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Sumatra Selatan yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Tak lupa ucapan terimakasih kepada diriku sendiri yang telah kuat sejauh ini sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-Sahabatku yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang tak henti-hentinya selama penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberi motivasi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga allah SWT. Membalas budi baik kalian semua. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini semoga amal ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari allah SWT. Apabila penulis ada salah kata maupun pengetikan penulis minta maaf kepada allah SWT mohon ampun.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabaraktuh.*

Palembang, agustus 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rameliya Kuntesa', with a horizontal line extending to the right.

Rameliya kuntesa

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Landasan Teori.....	14
2. Pengertian pajak.....	14
3. Fungsi pajak.....	15
4. Wajib Pajak Orang Pribadi.....	16
5. Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan.....	20
6. Kesadaran Wajib Pajak.....	21
7. Sanksi Pajak.....	23
8. Pelayanan Pajak.....	25
10. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
B. Penelitian Sebelumnya.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Data yang Diperlukan.....	41
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	42
1. Analisis Data.....	45
2. Teknik Analisis.....	45
a. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner.....	46
b. Statistik Deskriptif.....	47
c. Uji Asumsi Klasik.....	47
d. Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	53
1. Gambaran Umum KPP Palembang Seberang Ulu.....	53

2.	Visi dan Misi KPP Palembang Seberang Ulu.....	54
3.	Struktur Organisasi KPP Palembang Seberang Ulu.....	55
4.	Karakteristik responden.....	58
5.	Hasil Pengolahan Data.....	62
6.	Uji Hipotesis.....	71
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
1.	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	76
2.	Pengaruh keasadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	76
3.	Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	77
4.	Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Kesimpulan.....	79
B.	Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Wajib Pajak yang Mendapat Sanksi Perpajakan berupa Surat Teguran dan Surat Paksa.....	9
Tabel I.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2019-2021.....	10
Tabel II.1 Tarif Pajak Berdasarkan Penghasilan Kena Pajak.....	18
Tabel II.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel IV.4 Hasil Total Jawaban Responden.....	61
Tabel IV.4 Hasil Validitas Variabel X <sub>1</sub> .....	63
Tabel IV.5 Hasil Validitas Variabel X <sub>2</sub> .....	63
Tabel IV.6 Hasil Validitas Variabel X <sub>3</sub> .....	64
Tabel IV.7 Hasil Validitas Variabel X <sub>4</sub> .....	64
Tabel IV.8 Hasil Validitas Variabel Y.....	65
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	66
Tabel IV.10 Hasil Statistik Deskriptif.....	67
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel IV.13 Koefisien Determinasi.....	74
Tabel IV.14 Hasil Uji t.....	74

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar IV.1 Uji Normalitas.....	69
Gambar IV.2 Uji Heterokedastisitas.....	71

**ABSTRAK**

**Rameliya Kuntesa/222018096** Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu) Tujuan dari penelitian ini secara parsial yaitu untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di KPP Pratama Palembang Seberang Ul. Variabel yang digunakan adalah Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70.946 wajib pajak dengan metode penarikan sampel dengan rumus slovin sebanyak 100 sampel wajib pajak. Data yang digunakan yaitu dalam penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengujian data pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif. Pengolahan data pada penelitian ini dibuat menggunakan *statistic program for special science (SPSS)* versi 16. Pengujian data dilihat dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa hasil data yang diuji valid reliabel. Teknik analisis yaitu uji asumsi klasik menunjukkan bahwa hasil residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan analisis regresi linier berganda menunjukkan variabel pemanfaatan teknologi informasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak dianggap konstan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak dan kepatuhan wajib pajak.

**ABSTRACT**

Rameliya Kuntesa/222018096 The Influence of Utilization of Tax Information Technology, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Services on Individual Taxpayer Compliance (Study At KPP Pratama Palembang Seberang Ulu) The purpose of this research is partially to determine the effect of the use of tax information technology, mandatory awareness taxes, tax sanctions and tax services on taxpayer compliance. The research method used is the associative method. The place of research was carried out at KPP Pratama Palembang Seberang Ul. The variables used are Tax Information Technology Utilization, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Tax Services Against Individual Taxpayer Compliance. The population used in this study was 70,946 taxpayers with the sampling method using the Slovin formula as many as 100 samples of taxpayers. The data used in this study are secondary data and primary data. The data collection method used in this study was a questionnaire. Testing the data in this study is a test of validity and reliability. The analysis technique used is descriptive statistics. Data processing in this study was made using the statistical program for special science (SPSS) version 16. Testing the data seen from the validity and reliability test showed that the results of the data tested were valid and reliable. The analysis technique, namely the classical assumption test, shows that the residual results are normally distributed, there is no multicollinearity and there is no heteroscedasticity, while the multiple linear regression analysis shows that the variables of the use of tax information technology, taxpayer awareness, tax sanctions and tax services are considered constant, so individual taxpayer compliance increase. The results of this study can be concluded that partially (t test) shows that the use of tax information technology, taxpayer awareness, and tax services significantly influence individual taxpayer compliance, while tax sanctions have no effect on individual taxpayer compliance.

**Keywords:** Utilization of Tax Information Technology, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Services and Taxpayer Compliance.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang berkembang sebagaimana Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan juga sumber penerimaan Negara Indonesia dibagi menjadi dua macam yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Untuk pencapaian yang sudah direncanakan oleh pemerintahan, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang telah diberikan pemerintahan dan cenderung mengurangi biaya pajak yang sudah ditetapkan. (Muhlis dan Novi, 2020).

Indonesia merupakan negara yang berkembang yang terdiri dari beberapa suku, bangsa, budaya, dan juga adat istiadat. Pancasila dan undang-undang 1945 ialah landasan hukum yang dianut oleh negara Indonesia yang bertujuan untuk mewujudkan tatanan kehidupan negara dan bangsa yang adil, aman, tentram, dan juga sejahtera, serta menjamin kedudukan yang sama dalam hukum bagi warga negara. Berbagai kebijakan didalam bentuk ekstensifikasi dan intensifikasi telah dibuat oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal. Kebijakan tersebut berdampak pada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lain sebagai pembayar, pemotong, dan atau pemungut pajak. (Esti, 2018) Pemerintah Indonesia menerapkan reformasi di bidang perpajakan secara menyeluruh.

terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *official assesment* dan *self assesment system*. Sejak tahun 1983 Negara Indonesia mulai menganut *self assesment system* yang memberikan wewenang wajib pajak dalam membentuk sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Konsekuensi dari penerapan *self assesment system* tersebut, direktoral jendral pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan juga penerapan sanksi perpajakan. Karena *self assesment system* tersebut harus didukung oleh tingkat pemahaman wajib pajak dan mempunyai kejujuran yang sangat tinggi, serta menyadari bahwa akan pentingnya membayar pajak. Namun kenyataanya masih banyak para wajib pajak yang tidak disiplin dalam membayar pajak. Oleh karena itu perlu diberikan pengarahan bahwa pajak itu bukan semata-mata merupakan kewajiban warga negara, tetapi juga merupakan hak setiap warga masyarakat untuk ikut serta dalam pembiayaan negara. (Esti, 2018)

Pajak merupakan sumber utama dari penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Hal tersebut dapat dilihat pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia, pajak menjadi penyumbang terbesar dari penerimaan negara ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). semakin besar pengeluaran pemerintahan untuk pembangunan dan pembiayaan negara, maka semakin besar pula tingkat penerimaan negara yang dibutuhkan yang sebagian besar bersumber dari penerimaan pajak.

Setiap wajib pajak dalam negeri diwajibkan untuk memasukkan surat pemberitahuan yang dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan laba rugi sesuai dengan ketentuan yang dianut dalam pasal 4 UU No.6 Tahun 1983. (Zulkifli. 2020).

Surat pemberitahuan harus memuat sekurang-kurangnya jumlah peredaran, jumlah penghasilan kena pajak, jumlah pajak yang terutang, jumlah yang telah dilunaskan dalam tahun yang berjalan dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak yang dapat diminta pengembalianya. (Mardiasmo, 2016:35)

Tidak semua wajib pajak diwajibkan untuk memasukkan surat pemberitahuan. Orang-orang pribadi atau perorangan yang tidak mempunyai penghasilan lain selain penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan atau jabatan yang menerima gaji atau upah yang telah dipotong pajak penghasilan oleh pemberi kerja sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam pasal 21 UU PPH dan pula perorangan yang memperoleh penghasilan netto yang tidak melebihi jumlah PTKP sebagaimana dimaksudkan didalam pasal 7 UU PPH.

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi

Kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas untuk menyelenggarakan pemerintah (Adriani 2020).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu, wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Mardiasmo, 2016:62)

Cyrus (2001:15) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Menurut pasal 1 undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Siti, 2009:21)

Pembebanan pajak oleh pemerintah yang terbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Muhammad Zain, 2020).

Menurut Eard dan Feinstein yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan Kembali oleh Siti Kurnia (2020). Pengertian keputusan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malau, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh

kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmento dan Siti Kurnia (2020) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu melaksanakan hak perpajakan.

Pemanfaatan teknologi informasi digunakan oleh wajib pajak untuk mengakses *e-filling* yang diciptakan oleh Direktorat Jendral Pajak selaku pengelola perpajakan sebagai salah satu cara untuk mendisiplinkan para wajib pajak agar dapat patuh dalam membayar pajaknya memperbaiki proses pelaporan yang lebih mudah dan efisien. (Choirum dan Susanti 2021). Pemanfaatan teknologi informasi perpajakan diduga menjadi salah satu faktor yang memberi pengaruh kepatuhan wajib pajak. Adanya teknologi informasi perpajakan yang berkembang semakin pesat dapat membantu dan memudahkan wajib pajak ketika melakukan kewajibannya

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Siti Resmi, 2017:191). maka dapat disimpulkan Kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak demi bangsa akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar secara benar, lengkap dan tepat waktu.

Sanksi pajak ialah salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya. Apabila lebih banyak merugikan (Jatmiko:2006). dengan adanya sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sanksi perpajakan dapat

memperkuat hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan dari aparat pajak memadai dalam memberikan informasi kepada wajib pajak maka wajib pajak memiliki pengetahuan lebih tentang perpajakan sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara benar dan mengurangi resiko bagi para wajib pajak untuk mendapatkan sanksi perpajakan dan wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang melakukan kepekaan dan hubungan internasional agar tercipta keputusan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Nur, 2018). Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham akan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Wajib pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan mestinya. Surat pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Siti, 2017:193).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2013) dan Imam (2014) tentang sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2014) dan Haryuda (2013) menurut peneliti ini, sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Seperti yang dijelaskan oleh Santoso (2009) kepatuhan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi sesama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Selanjutnya dikemukakan oleh Mutia (2014) yang menjelaskan bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mardiasmo (2003) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipenuhi atau dengan kata lain sanksi pajak adalah alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sementara penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Maryati (2013) dan Haryuda (2014) memiliki hasil yang berbeda.

Arisandy (2017) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Aditiya (2016) menjelaskan tentang pemahaman bahwa pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melapor pajaknya. Pemahaman wajib pajak merupakan yang yang paling membentuk karakter wajib pajak agar mau mentaatinya, sebab ketika wajib pajak tidak memahami dalam perpajakan maka bisa muncul rasa tidak percaya serta dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman akan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemungutan pajak memang bukan sesuatu yang mudah, selain proses peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak, pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap perpajakan.

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Solo menyita sebuah mobil milik PT.PU senilai 80 juta. Gara-gara perusahaan tersebut belum berhasil melunasi tunggakan pajak hingga batas waktu yang telah ditetapkan. Kepala KPP Pratama Solo mengatakan jika tunggakan pajak beserta biaya penagihan tidak dilunasi sampai 14 hari mendatang. Mobil tersebut akan dilelang.

Penyitaan tersebut untuk memberikan efek jera sekaligus menjadi contoh bagi para penunggak pajak lain agar segera melunasi tunggaknya. Penyitaan merupakan langkah terakhir agar para penunggak pajak sadar betapa pentingnya untuk melunasi tunggakan pajak agar tidak mendapat sanksi atau denda. Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solo melaksanakan penyitaan Mobil PT. PU untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (DetikJateng).

Pemanfaatan teknologi informasi perpajakan adalah suatu sarana untuk memudahkan suatu pekerjaan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi perpajakan dalam ranah perpajakan melalui *e-system* digunakan untuk memudahkan para wajib pajak salah satunya untuk melaporkan kewajiban perpajakannya melalui sistem *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*, *e-registrasion*. Ketika wajib pajak merasa dimudahkan untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya, wajib pajak akan condong lebih patuh dalam membayar jumlah terutang pajaknya, meskipun teknologi informasi dapat membantu dan memudahkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya, namun sampai sekarang masih terdapat wajib pajak yang belum paham dan mengerti tentang pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. Masih banyak wajib pajak yang bingung yang tidak tahu cara melaporkan surat pemberitahuan dengan memanfaatkan *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*, *e-registrasion*. Wajib pajak belum memaksimalkan adanya teknologi informasi dalam ranah perpajakan sehingga para wajib pajak masih

menggunakan cara yang lama yang dianggap cukup rumit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan laporan yang diperoleh dari sanksi pengelolaan data dan informasi (PDI) di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang, dapat disimpulkan bahwa setiap tahun mengalami peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang.

**Tabel I.1**  
**Daftar wajib pajak yang mendapat sanksi perpajakan**  
**Berupa surat teguran dan surat paksa**

<b>tahun</b>	<b>WP yang mendapat sanksi</b>
2019	1.238 orang
2020	1.473 orang
2021	4.750 orang

*Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2022.*

**Tabel I.2**  
**Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**  
**Tahun 2019-2021**

<b>tahun</b>	<b>WPOP terdaftar</b>	<b>Realisasi WPOP yang melaporkan SPT</b>		<b>Realisasi WPOP yang tidak melaporkan SPT</b>	
		<b>jumlah</b>	<b>%</b>	<b>jumlah</b>	<b>%</b>
2019	60.735	33.492	55,14%	27.243	44,86%
2020	66.093	35.847	54,24%	30.246	45,76%
2021	70.946	35.164	49,56%	35.782	50,44%

*Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2022.*

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa terjadi kenaikan jumlah wajib pajak yang menerima sanksi mulai dari tahun 2019 sampai dengan 2021. dan pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan pendapatan dengan cara memberikan surat teguran dan surat paksa bagi para wajib pajak yang telah melanggar guna untuk mengoptimalkan pendapatan negara.

Berdasarkan tabel I.2 menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 wajib pajak yang tidak patuh terus bertambah setiap tahunnya. Bahkan jumlah wajib pajak dari tahun ketahun semakin meningkat dikarenakan jumlah wajib pajak yang melapor SPT diterima dan tidak mencapai target dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Maka terbukti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu pada saat ini tergolong masih sangat rendah dalam membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang”**.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi`perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Prtama Palembang Seberang Ulu?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Prtama Palembang Seberang Ulu?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Prtama Palembang Seberang Ulu?

4. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Prtama Palembang Seberang Ulu?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
2. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

### **D. Manfaat penelitaian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Manfaat bagi penulis ini yaitu dapat memberi wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang.

2. Bagi kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran untuk dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama seberang ulu Palembang dan juga Sebagai salah satu sarana pengenalan *company profile* dan salah satu bentuk *corporate social responsibility* antara kantor pelayanan pajak pratama dengan masyarakat secara umum dan universitas Muhammadiyah Palembang secara khusus.

3. Bagi almamater

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan kantor pelayanan pajak pratama seberang ulu Palembang. Serta dapat dijadikan referensi tambahan, menambah ilmu, dan pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang

### DAFTAR PUSTAKA

- Adi Hartopo, Endang Masitih, Purnama Sidd. 2020. *pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran, pemeriksaan, pengetahuan dan sanksi atas kepatuhan pajak di kecamatan delanggu*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM) Vol.16, No.2, November 2020.
- Ahmad Fatoni. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 21 di SMP Muhammadiyah 1 Palembang*.
- Arista Yudi. 2011. *pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada kantor bersama samsat denpasar*. Skripsi program sarjana fakultas ekonomi universitas udayana
- Chairil Anwar Pohan. 2017. *manajemen perpajakan: strategi perencanaan pajak dan bisnis (edisi revisi)*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Choirum Anisa dan Susanti 2021 *pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Jurnal pendidikan akuntansi. VOL. 9 No. 2
- Cindy Jotopurnomo. 2013. *pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak beradab berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya tax & accounting*. review. Vol 1. no. 1
- Cyrus Sihalo. 2001. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Davidya Febri dan Tri Sulistyani. 2018. *pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, penghindaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama kota tegal*. PERMANA – Vol. X No. 2 Agustus 2018.
- Dina Fitri Septarini. 2015. *pengaruh pelayanan, sanksi dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Marauke*. JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL, VOLUME VI NO. 1, APRIL 2015
- Erly Suandy. 2017. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta
- Esti Alfiana. 2018. *pengaruh surat teguran, surat paksa, dan surat sita terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu*. Perpustakaan universitas muhammadiyah Palembang
- Fitriani. (2014). *pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di KPP Pratama medan kota*
- <https://www.detik.com>. *berita dan informasi sita aset terkini dan terbaru hari ini- detikcom*.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta

- Martha Rianty N dan Riza Syaputera. (2020). *pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Di KPP Pratama Palembang Seberang ulu*. Perpustakaan universitas muhammadiyah Palembang. Jurnal akuntansi dan bisnis VOL NO 5 1 JUNI 2020.
- Muhammad Nur Rizky. 2019. *pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya krembangan*. Skripsi Muhammad Nur Rizky
- Muhlis dan Novi Trisna. 2020. *pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama cileungsi, kabupaten bogor*. *Economicus*, Vol. 14 No. 2 – Desember 2020.
- Muslimin. 2021. *pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di Surabaya*. Vol. 4, No. 2, Desember 2021.
- Nanik. 2018. *pengaruh religius, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Di KPP Pratama Kabupaten Pati.
- Nur Hidayat. 2018. *Pemeriksaan pajak*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- <https://www.pajakku.com>. *Tarif Pajak yang Naik Di Tahun 2022*
- Siti Resmi. 2017. *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (konsep dan asprk formal)*. Penerbit Rekayasa Sains. Bandung
- Sugiono. 2017. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- V.Wiratna Sujarweni. 2022. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- Yulia Intan Permatasari. 2022. *Pengaruh Pemahaman Pengetahuan, Kesadaran Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Desa Denggungan, Kec Banyudono kab Boyolalli)*
- Zulkifli. 2020. *Pengaruh pengetahuan pajak, pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan*. Perpustakaan universitas muhammadiyah Palembang