

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PEMILIK  
USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)**  
(Studi Kasus Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

**SKRIPSI**



**Nama : Rossaria Sari**

**Nim : 222018168**

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

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PEMILIK  
USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)  
(Studi Kasus Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Rossaria Sari  
Nim : 222018168**

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

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rossaria Sari  
NIM : 222018168  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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 berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2022



Rossaria Sari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus,  
dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak UMKM  
Nama : Rossaria Sari  
Nim : 222018168  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

**Pembimbing I**



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

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal , Agustus 2022  
**Pembimbing II**



Gumulya Sonny Marcel K, S.E., M.Si  
NIDN/NBM : 0226068802/1241431

Mengetahui,  
Dekan  
u.b ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri, S.E., Ak., M.Si., CA  
NIDN/NBM : 0216106902/944

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**“Disetiap kesulitan pasti ada kemudahan”**

**- Al-Insyirah Ayat 5-6 -**

**“Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah”**

**-Rossaria Sari-**

**Kupersembahkan Skripsi ini kepada:**

- ❖ Kedua Orang Tuaku tercinta  
Bapak Amriadi dan Mama Susi Yanti**
- ❖ Adik Saya Ariel Anggana**
- ❖ Dosen Pembimbingku**
- ❖ Almamaterku**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*~Bismillahirrahmanirrahim~*

**Assalamualaikum Wr, wb.**

Alhamdulillahirobbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Amriadi dan Ibu Susi Yanti, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi dan inspirasi agar selalu menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah sehingga penulisan usulan penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing saya Bapak Dr. Betri. S.E., Ak.,M.Si.,CA dan Bapak Gumulya Sonny Marcel K, S.E.,M.Si yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran yang tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan penelitian menjadi lebih baik lagi. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta wakil-wakil Rektor beserta staf karyawan/karyawati Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS,SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Dr. Betri, SE.,AK.,M.Si.,CA dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku ketua Program studi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak/Ibu dan Staf Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Ilir Timur.
7. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang sangat saya sayangi Bapak Amriadi, Mama Susi Yanti, Adik Ariel Anggana. Terima kasih atas segala dukungan dan doa baik yang tak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.
8. Yang terkasih Heldo Janika, A.Md. yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dalam kondisi apapun.
9. Teman seperjuanganku, Resi, Sabel, Dwik, Nanda, dan seluruh teman-teman Angkatan 2018 yang telah bekerjasama dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Semua pihak yang telah ikut membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis. Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini.

11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having me no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikumWr.Wb**

Palembang, September 2022

Rossaria Sari



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Operasionalisasi Variabel.....	41
D. Populasi dan Sampel .....	42
E. Data Yang Diperlukan.....	43

F. Metode Pengumpulan Data .....	44
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	45
1) Analisis Data .....	45
2) Teknik Analisis.....	46
a. Uji Statistik Deskriptif .....	47
b. Uji Validitas .....	48
c. Uji Reliabilitas .....	49
d. Uji Asumsi Klasik.....	49
e. Uji Hipotesis .....	52
1) Uji Koefisien Determinasi .....	52
2) Uji Hipotesis Secara Bersama.....	52
3) Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	55
1) Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	55
2) Hasil Pengolahan Data.....	60
B. Pembahasan.....	90
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	97
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.I	Perbandingan Jumlah UMKM Di Kota Palembang dengan UMKM yang Terdaftar dan Memiliki NPWP Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	8
Tabel I.2	Kontribusi Penerimaan Pajak Dari Sektor UMKM.....	9
Tabel I.3	Survei Pendahuluan .....	10
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	38
Tabel III.1	Operasional Variabel .....	41
Tabel III.2	Jawaban Pada Skala Likert.....	46
Tabel III.3	Kriteria Statistik Deskriptif .....	48
Tabel IV.1	Jumlah Kuesioner Yang Kembali.....	60
Tabel IV.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	62
Tabel IV.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel .....	63
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	64
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	64
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	65
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	65
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	66
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	66
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	67
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	67
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	68
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	68

Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	69
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	69
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	70
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	70
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	71
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	71
Tabel IV.20 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	72
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	72
Tabel IV.22 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	73
Tabel IV.23 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	73
Tabel IV.24 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	74
Tabel IV.25 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	74
Tabel IV.26 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	75
Tabel IV.27 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	75
Tabel IV.28 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	76
Tabel IV.29 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	76
Tabel IV.30 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	77
Tabel IV.31 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	77
Tabel IV.32 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	78
Tabel IV. 33 Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan.....	79
Tabel IV.34 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus .....	79
Tabel IV.35 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	80
Tabel IV.36 Hasil Uji Validitas Kepatuhan UMKM.....	80

Tabel IV.37 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel IV.38 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel IV.39 Hasil Uji Multikolinieritas .....	83
Tabel IV.40 Hasil Uji Glejser .....	85
Tabel IV.41 Hasil Uji Determinasi.....	86
Tabel IV.42 Hasil Uji Bersama (Uji F) .....	87
Tabel IV.43 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	88

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 1V. 1 Struktur Organisasi .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Statistik
- Lampiran 3 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 4 Fotocopy Surat Keterangan Riset dan Tempat Penelitian
- Lampiran 5 Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat SPSS
- Lampiran 7 Fotocopy sertifikat yang Dimiliki
- Lampiran 8 Plagiarism
- Lampiran 9 Biodata Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan usaha di Indonesia dari tahun ke tahun menunjukkan hal yang positif, terutama dalam sektor usaha mikro kecil dan menengah. Menurut data Kementerian Koperasi dan UMKM tahun 2018, ada sekitar lebih dari 64,2 juta pelaku UMKM atau 99,99% dari jumlah pelaku usaha di Indonesia. Adanya pertumbuhan usaha disektor UMKM ini akan membuat penerimaan disektor pajak juga bertambah, karena bertambahnya wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dalam sektor UMKM yang akan membayar pajak. ([www.koran-sindo.com](http://www.koran-sindo.com)).

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak dari para pelaku UMKM, dikarenakan masih kecilnya kontribusi pajak dari sektor UMKM hal ini tidak sebanding dengan jumlah keseluruhan pelaku usaha yang terdaftar. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil menengah saat ini jumlah UMKM berjumlah 59,2 juta dari seluruh pelaku usaha perekonomian di Indonesia, akan tetapi hanya sebesar 1.8 juta UMKM saja yang berperan sebagai pembayar pajak. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menjelaskan bahwa penerimaan dari sektor pajak tahun 2018 yang bersumber dari UMKM baru berkisar Rp5,7 triliun atau hanya sebesar 0,38% dari total realisasi penerimaan perpajakan nasional yang mencapai sebesar Rp1.500 triliun. Pemerintah mengharapkan pelaku UMKM dapat memberikan kontribusi lebih dalam meningkatkan jumlah pembayaran pajak sehingga



peningkatan penerimaan pajak tidak hanya berharap hanya dari kontribusi korporasi (badan usaha). Pemerintah juga memastikan akan terus hadir bagi UMKM melalui berbagai program. Misalnya seperti bantuan dana dari Kementerian Koperasi, program Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk pengembangan UMKM. Dari sisi fiskal dukungan pemerintah diberikan dengan membuat kebijakan penurunan tarif pajak penghasilan (Pph) final untuk pelaku UMKM dari 1 persen menjadi 0,5 persen. Untuk itu peran pajak menjadi sangat penting bagi suatu negara, akan tetapi hingga saat ini permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak tetap menjadi permasalahan yang laten dalam bidang perpajakan.

Menurut Dr. N. J. Feldman dalam (Siti, 2019) mengemukakan bahwa, "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontrapresiasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran- pengeluaran umum.

Menurut Andriani dalam Waluyo (Suharyadi, Martiwi, & Karlina, 2018) dalam (Suharyadi, 2019) menyebutkan bahwa, " Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa 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.

Perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus pada kebutuhan wajib pajak, karena mereka merasa sebagai pihak diatas yang dibutuhkan aparat pajak, maka sudah sewajarnya mereka menuntut pelayanan dari petugas pajak (fiskus) yang sebaik-baiknya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan. Ketidakpatuhan wajib pajak akan berakibat pada berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain : pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi perpajakan.

Kepatuhan pajak pada prinsipnya sangat luas yaitu tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti menyetorkan, membayar, menetapkan, melaporkan, dan mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan dalam memiliki NPWP merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah, karena NPWP mejadi awal dari keinginan seseorang untuk bersikap patuh

terhadap kewajiban perpajakannya sebelum wajib pajak melapor, membayar, menyeter dan menghitung besarnya pajak terhutang.

NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan (UU No. 28/2007 pasal 1 butir 6). Dengan memiliki NPWP banyak manfaat yang akan dirasakan oleh WPOP khususnya yang menjalankan usaha yaitu, sebagai pengajuan kredit di bank, pembelian valuta asing kepada bank dalam jumlah tertentu, pengurusan surat izin usaha perdagangan, pengalihan atas hak atas tanah dan/atau bangunan, impor barang tertentu, dan lain-lain.

Wajib pajak dikatakan memahami pajak apabila mengetahui kegunaan nomor pokok wajib pajak, mengetahui kegunaan pajak, mengetahui tata cara perpajakan, mengetahui penghasilan kena pajak dan tarif pajak mengetahui penghasilan tidak kena pajak. Untuk itu tingkat pemahaman merupakan suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif, yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana individu tersebut dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi–sanksi yang berlaku. Demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan, akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ([kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)).

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melakukan pelanggaran pajak (Amelia dan Lailatul : 2020)

Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, 2006). Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak beberapa tahun terakhir ini menimbulkan sikap skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Para wajib pajak tidak ingin pajak yang mereka bayar menjadi konsumsi pribadi para aparat pajak. Dengan adanya kejadian ini Dirjen Pajak perlu berbenah diri untuk menimbulkan kembali kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang – Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara.

Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi – sanksi perpajakan. Wajib pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi (Amelia dan Lailatul : 2020).

Faktor sanksi pajak juga merupakan jaminan bahwa, ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2016). Menurut Pasal 39 UU KUP, setiap orang yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif diwajibkan untuk memiliki NPWP. Apabila dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling singkat enam bulan dan paling lama enam tahun. Denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Pernyataan UU KUP di atas secara tegas memberikan sanksi perdata dan sanksi administrasi untuk wajib pajak yang tidak memiliki NPWP, akan tetapi kenyataan yang ada masih banyak WPOP yang tidak peduli dengan adanya sanksi tersebut, dan tetap dapat melakukan usaha atau pekerjaan bebas meskipun tidak memiliki NPWP, sehingga sanksi pidana tersebut terkesan tidak diterapkan secara tegas dan konsisten (Ahmad, 2018).

Beberapa penelitian sebelumnya tentang kepatuhan pemilik usaha mikro kecil dan menengah memberikan hasil yang beragam. Hasil dari penelitian tersebut bervariasi, bisa karena perbedaan variabel dari pengamatan yang diambil, perbedaan metodologi yang digunakan. Mengingat keragaman penelitian- penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian ini perlu di kaji ulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Josephine dan Retnaningtyas (2018) menyatakan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2016), Arabella dan Yenni (2018) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Tetapi penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2015) yang menyatakan bahwa Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan UMKM dan penelitian yang dilakukan oleh Afeni dan Anita (2021) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Dari fenomena yang dijabarkan penulis, pemerintah harus lebih meningkatkan penyuluhan tentang pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan, kepada masyarakat sehingga masyarakat akan mengerti bahwa pemerintah telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk

melaksanakan kewajibannya dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di masyarakat.

Secara umum setiap orang memiliki kewajiban dalam membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan Negara. Wajib Pajak patuh bukan berarti Wajib Pajak yang membayar pajak dalam jumlah yang besar tetapi Wajib Pajak yang tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, Wajib Pajak yang paham dan mematuhi hak serta kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel I.1**  
**Perbandingan Jumlah UMKM di Kota Palembang dengan**  
**UMKM yang Terdaftar dan Memiliki NPWP di**  
**KPP Pratama Palembang Ilir Timur**

Tahun	Jumlah UMKM Kota Palembang	Jumlah UMKM yang Terdaftar dan Memiliki NPWP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	Presentase (%)
2017	28.766	3.707	12,89%
2018	29.512	4.234	14,33%
2019	30.108	7.210	15,68%
2020	31.344	4.923	15,71%
2021	32.706	5.037	15,40%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur (data diolah), 2022

Tabel I.1 tersebut menunjukkan bahwa dari tahun 2017 hingga tahun 2021 terjadi kenaikan jumlah UMKM di Kota Palembang, dan diiringi pula dengan kenaikan jumlah UMKM yang terdaftar, dan memiliki NPWP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Adanya peningkatan jumlah UMKM yang terdaftar dan memiliki NPWP tersebut, tidak sebanding dengan peningkatan jumlah UMKM yang ada di Kota Palembang. Hal tersebut terlihat dari jumlah UMKM yang mendaftarkan diri pada tahun 2021 di KPP Pratama Palembang

Iilir Timur, hanya mencapai 15,40% dari jumlah UMKM yang ada di Kota Palembang, sedangkan sisanya sebesar 86,50% masih belum mendaftarkan usahanya dan belum memiliki NPWP. Hal tersebut menunjukkan bahwa di Kota Palembang masih terdapat permasalahan pemahaman, pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak terutama dari sektor UMKM dalam memiliki NPWP.

**Tabel I.2**  
**Kontribusi Penerimaan Pajak dari Sektor UMKM Kota Palembang**

Tahun	Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Iilir Timur	Penerimaan Pajak dari Sektor UMKM Kota Palembang	Kontribusi (%)
2017	357.733.231.501	94.907.568.736	26%
2018	418.162.074.807	124.634.845.253	30%
2019	574.427.264.834	145.105.474.758	25%
2020	609.953.627.094	211.064.242.337	35%
2021	746.880.775.103	255.323.551.903	34%

Sumber: KPP Pratama Palembang Iilir Timur, 2022

Tabel I.2 tersebut menunjukkan bahwa kontribusi pajak dari sektor UMKM masih cukup rendah, yaitu hanya berkisar pada 25% - 35% dari jumlah penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Iilir Timur. Jumlah penerimaan pajak tersebut tidak sebanding, apabila dibandingkan dengan jumlah UMKM di Kota Palembang yang terus mengalami peningkatan. Penerimaan pajak dari sektor UMKM terus menunjukkan peningkatan, tetapi jumlah tersebut harus terus dioptimalkan mengingat jumlah potensi UMKM yang ada di Kota Palembang masih cukup besar.



**Tabel I.3**  
**Survei Pendahuluan**

No	Nama Pemilik UMKM	Fenomena Masalah
1.	Fardiyansyah Jl. Sematang Borang Lr. Budi Utama 2 (Pemilik UMKM Kerupuk Kulit)	Masalah dari kepatuhan wajib pajak UMKM ini adalah belum memahami tentang sistem perpajakan yang terbaru seperti pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan Sistem Elektronik, dan pembuatan NPWP secara <i>online</i> , belum paham mengenai prosedur pembayaran pajak dikarenakan tidak adanya penyuluhan dari pihak fiskus kepada UMKM serta pemilik UMKM tidak tau apa saja sanksi perpajakan yang diterapkan oleh kantor pajak.
2.	Zaid Amin Jl. Penyaringan No. 60 Rt.008 Rw.002 9 Ilir (Pemilik UMKM Roti)	Masalah dari kepatuhan wajib pajak UMKM Roti ini adalah wajib pajak tersebut tidak ingin berurusan dengan pajak karena terlalu rumit untuk untuk diharuskan mengerti tentang bagaimana membuat NPWP serta sistem perpajakan yang terbaru mengingat wajib pajak itu sendiri sudah berumur lebih dari 40 tahun. Pelaksanaan sanksi perpajakan dianggap tidak tegas.
3.	Jongga Manalu Jl. Selincah VII No.39 Rt.005 Rw.002 Sialang, Sako (Pemilik UMKM Kue Kering)	Masalah dari kepatuhan wajib pajak UMKM Kue Kering ini yaitu dikarenakan pemilik UMKM tersebut memiliki kesibukan yang padat sehingga wajib pajak tersebut lebih memilih untuk menyerahkan urusan perpajakannya kepada tax center sehingga wajib pajak itu sendiri tidak begitu memahami perpajakan dengan baik. Dan juga pemilik UMKM ini mengeluhkan petugas pajak terkait dengan pelayanan perpajakan, baik itu dalam memberikan pelayanan pajak sampai tuntas atau ketanggapan petugas pajak dalam merespon keluhan atau masalah dari wajib pajak.

Sumber : Penulis, 2022

Masih rendahnya tingkat kepatuhan pemilik UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya, terutama kewajiban untuk memiliki NPWP, maka penting untuk dikaji secara mendalam mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul penelitian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur).

Bedasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil Dan Menengah”** (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara simultan, terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimanakah pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
4. Bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara simultan, terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi (pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan), terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Dengan penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran mengenai, faktor-faktor yang mempengaruhi (pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan), terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

3. Bagi Almamater

Dapat dijadikan sebagai informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai, faktor-faktor yang mempengaruhi (pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan), terhadap kepatuhan pemilik UMKM, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afeni Maxuel dan Anita Primastiwi. 2021. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (UMKM *E-Commerce*). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, Vol 16, No 1*.
- Ahmad, Jumal. 2018. *Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. Diakses pada Rabu, 24 Juli 2019 dari [https://www.researchgate.net/profile/Jumal\\_Ahmad/publication/325965331\\_Desain\\_in\\_Penelitian\\_Analisis\\_Isi\\_Content\\_Analysis/links/5b305090a6fdcc8506cb8b21/Desain-Penelitian-Analisis-Isi-Content-Analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jumal_Ahmad/publication/325965331_Desain_in_Penelitian_Analisis_Isi_Content_Analysis/links/5b305090a6fdcc8506cb8b21/Desain-Penelitian-Analisis-Isi-Content-Analysis.pdf)
- Ahmad Juanda, dkk . (2015) . *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh : Kajian dan Pengalaman Empiris*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Akbar, R. N. (2015). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi kasus pada UMKM di Kota Malang). *Jurnal Skripsi Universitas Brawijaya*
- Amelia Desyanti dan Lailatul Amanah. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol 9, No 4*
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, (online), Vol.1, No.1, (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=193853&val=6512&title=Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Petugas%20Pajak,%20Sanksi%20Perpajakan%20dan%20Biaya%20Kepatuhan%20Pajak%20Terhadap%20Kepatuhan%20Wajib%20Pajak%20UMKM>, diakses 09 November 2015).
- Chairil Anwar. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Deli. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*. Universitas Muhammadiyah Riau
- Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal UST JOGJA.ac.id, Akuntansi Dewantara Vol. 1, No. 2*

- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Dwiyatmoko. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntansi, Vol.1, No.1, Juni 2016.*
- Dwi Sunar Prasetyono. 2012. *Buku Pintar Perpajakan*. Yogyakarta : Diva Press
- Erika Zahra Afifah. (2021). *Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan*. Jurnal Akuntansi Vol. 12, No.1
- Fadillah. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Skripsi, Tidak dipublikasikan. UINSU MEDAN
- Fandy Tjiptono. 2008. “*Strategi Pemasaran*”. Edisi Ketiga. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy. 2017. Pengaruh Kewajiban Wajib Pajak, Sanksi, Kesadaran Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*
- Faradilla Savitri dan Elva Nuraina. 2017. *Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak*. Equilibrium, Vol.5, No.1
- Fidel. (2020). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Josephine Nidya Prajogo dan Retnaningtyas Widuri. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax and Accounting Review*, (online), Vol.3, No.2, (<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3066>, diakses 09 November 2015
- Julianti Murni. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. *Ejournal3.undip. ac.id*

Kadek Juniati Putrid dan Putu Ery Setiawan. 2017. *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta

kementerian.keuangan.go.id *Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Perpajakan*.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 02/PJ/2014 *Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pajak

Khairul Saleh. 2018. Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Binjai. *Universitas Medan Area*

Koran Sindo. (2013). *Juknis Pajak UMKM Belum Jelas*, (Online), (<http://www.koran-sindo.com/node/316485>, diakses 07 Oktober 2015).

Kurniawati dan Agus Arianto Toly (2014). Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tariff Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat. *Tax & Accounting Review, Vol 4, No 2*

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Andi

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi

Mardiasmo. 2018. *Perpajakan. Edisi Terbaru*. Yogyakarta.

Mentari Ade. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion). Universitas Bengkulu

Ni Nyoman Anggar Seni dan Ni Made Dwi Ratnadi. 2017. Theory Of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*

Ninik Khuzaimah dan Sigit Hermawan. 2018. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Of Islamic Accounting And Tax Vol.1, No. 1*

Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan*

*Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Thesis. Universitas Diponegoro

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta : BPFE

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Siti Masruroh dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada WP OP di Kabupaten Tegal. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*

Siti Resmi. 2019. *Perpajakan. Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung. Cv Alfabeta.

Suharyadi Dedi. 2019. Analisa Tingkat Kepatuhan WPOP Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. *Ejournal.bsi.ac.id*

Titis Wahyu. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap Tahun 2018*. Skripsi, Tidak Dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Undang-Undang Pasal 39 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat

Waluyo. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat

Wulandari Agustiniingsih. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen. Volume 5, No. 02*



Zahrotul Warda dan Bambang 2020. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 9, No. 4