

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN PAJAK, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

SKRIPSI



Nama : Nur Hazizah

NIM : 222019071

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN PAJAK, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Nur Hazizah

NIM : 222019071

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Hazizah
NIM : 222019071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

Dengan ini Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjan strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan 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, Februari 2023



Nur Hazizah
Nur Hazizah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

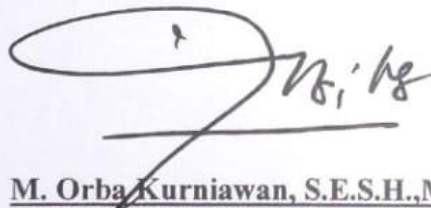
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

Nama : Nur Hazizah
NIM : 222019071
Fakulta : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Mata Kuliah : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal,

Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E.S.H., M.Si
NIDN/NBM : 0204076802/843951

Pembimbing II,



Hj. Ida Zuraidah, S.E.Ak., M.Si
NIDN/NBM : 0224017201

Mengetahui,
Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- “Beberapa orang memang tidak akan paham sebelum merasakan apa yang kita alami, banyak hal yang di remehkan tentang kita padahal setengah mati menjalaninya”
- “Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmy lah engkau berharap”
(Q.S Al-Isyirah 6-8)
- “Allah tidak akan menyegerakan sesuatu kecuali itu baik, dan tidak pula melambat-lambatkan sesuatu kecuali yang terbaik”
- “Tidak semua hari berjalan baik tapi ada hal baik disetiap harinya”
- “I’M PROUD OF MYSELF!!!”

Terucap syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Diriku sendiri
2. Kedua orang tuaku, adikku rehan, ninek, yuk fitri, yuk lia, bang dopan, mik yi, yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi bagiku
3. Keluarga besarku “Matman Family”
4. Dosen pembimbingku
5. Sahabat – sahabatku
6. Almamater kebanggaanku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)** sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata satu pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallahu ‘alaihi wasallam.

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka dan hipotesis, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab kesimpulan dan saran. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, tetapi penulis sadari tanpa bantuan, saran dan dorongan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan tersusun sebagaimana seharusnya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada Bapak Eman dan Ibu Hertina serta keluarga besar yang telah mendo'akan dan memberikan motivasi yang besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga

mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Ida Zuraidah, S.E.Ak.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sealin itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si dan Ibu Hj. Ida Zuraidah, S.E.Ak.,M.Si selaku pembimbing skripsi.
5. Ibu Mella Handayani, S.E.Ak.,M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Kedua Orang Tua tercinta Bapak ku Eman dan Ibu ku Hertina serta Adik ku tercinta Rehan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan masukan selama saya kuliah.
8. Orang tersayang Alan yang selalu memberi semangat, serta mambantu baik materil maupun jasa dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kepada seluruh sahabat-sahabat seperjuangan, dan teman-teman angkatan 2019 yang tidak bias disebutkan satu-persatu serta semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu wata'ala membalas kebaikan kalian semua atas selesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan membangun sangat diharapkan baik dari pembaca maupun dari berbagai pihak agar kedepannya lebih sempurna dalam penulisan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Februari 2023

Penulis,

Nur Hazizah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMABAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Operasional Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Data yang Diperlukan.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37

G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Gambaran Singkat tentang Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.....	44
2. Hasil Pengelolaan Data.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I	Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	4
Tabel II.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian yang akan dilakukan dengan Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel III.1	Operasional Variabel.....	31
Tabel III.2	Tahap Pemilihan Sampel.....	33
Tabel III.3	Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjadi Sampel.....	34
Tabel III.4	Jawaban pada Skala Likert.....	40
Tabel IV.1	Jumlah Kuesioner yang Kembali.....	53
Tabel IV.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	57
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X1).....	57
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak (X2).....	58
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X3).....	58
Tabel IV.7	Hasil Uji Realibilitas.....	59
Tabel IV.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	60
Tabel IV.9	Hasil Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	64
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel IV.12	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	70
Tabel IV.13	Hasil Uji Persial (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar IV.1	Struktur Organisasi.....	51
Gambar IV .2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	63
Gambar IV.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Scattplot.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Skala Ordinal
- Lampiran 3 Tabel r
- Lampiran 4 Hasil Output SPSS
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 6 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Serifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an (Surat Pendek)
- Lampiran 8 Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 9 *Fotocopy Plagiasm*
- Lampiran 10 Serifikat yang di Miliki
- Lampiran 11 Surat Selesai Riset
- Lampiran 12 Biodata Penulis

ABSTRAK

Nur Hazizah / 222019071 / Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak orang pribadi pecara persial pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir timur. Data yang digunakan yaitu data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistic deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, dan uji t dibantu oleh *Statistic Program For Special Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan variabel kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Nur Hazizah / 222019071 / *The Effect of Fiscal Services, Tax Knowledge, and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance*

This study was to determine the effect of tax authorities, tax knowledge, and awareness of private individual taxpayers at the Palembang Ilir Timur tax service office. The type of research used is associative research. The place of research was conducted at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Service Office. The data used is primary data. The data collection method used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression analysis, and t test assisted by the Statistics Program For Special Science (SPSS). The results of the study show that the tax authorities variable affects individual taxpayer compliance, the tax knowledge variable affects individual taxpayer compliance, and the taxpayer awareness variable influences individual taxpayer compliance.

Keyword : *Fiscal Services, Tax Knowledge, and Taxpayer Awareness, and Taxpayer Compliance*

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
	NUR HAZIZAH	2221019071	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara berkembang, sehingga membutuhkan sebuah pembangunan. Pembangunan hanya dapat terlaksana apabila ditunjang dengan keuangan yang cukup atau tersedia pada kas negara. Sumber penerimaan dana terbesar Indonesia yaitu pajak. Pajak memegang peranan penting dalam keuangan negara, melalui tabungan pemerintah yang disalurkan ke sektor pembangunan. Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke kantor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan (Salim, 2019:14).

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib Pajak patuh adalah Wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Rahayu, 2017:194).

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak,

pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak, dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan adalah teknik dalam melayani (membantu mengawasi dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan setiap kebutuhan yang dibutuhkan setiap wajib pajak (Bilha, 2020).

Upaya lain yang dapat dilakukan pemerintah yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak ialah pengetahuan pajak. Pengetahuan Wajib Pajak merupakan hasil dari proses Wajib Pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan merupakan domain sangat penting dalam membentuk kesadaran Wajib Pajak. Pengetahuan dalam hal ini dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal maupun non formal. Wajib Pajak memperoleh pengetahuan peraturan perpajakan dari informasi yang disampaikan terbuka oleh DJP yang disosialisasikan dalam bentuk *online* maupun *offline* (Rahayu, 2020:19).

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017:191).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Indonesia, rasio kepatuhan pajak meningkat tipis padahal jumlah masyarakat yang bekerja dan menjadi wajib pajak terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2015,

masyarakat yang taat hanya 10,97 juta dari total wajib pajak sebanyak 18,16 juta. Artinya rasio kepatuhannya hanya mencapai 60%. Pada tahun 2016, rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% atau 12,25 juta orang dari total 20,17 juta Wajib Pajak. Kenaikan rasionya hanya 1% dari 2015. Sedangkan pada tahun 2017 rasio pajak meningkat cukup besar yakni dari 61% menjadi 73%. Adapun pada tahun 2016-2017 ada program pengampunan pajak (tax amnesty). Pada 2018 rasio pajak kembali turun menjadi 71% atau yang taat pajak hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak. Tahun 2019, rasio pajak naik menjadi 73%, kembali seperti 2017. Jumlah masyarakat yang taat pajak hanya 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Lalu pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78%. Namun, jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, jumlah WP yang taat hanya 14,76 juta dari total 19,01 juta WP. Artinya, masih ada sekitar 5 juta WP yang tidak taat (Lidya, cnbcindonesia.com 2021).

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 besar tetapi Wajib Pajak yang tertib melaporkan pajaknya melalui SPT. Wajib Pajak yang paham dan mematuhi hak serta kewajibannya dalam bidang perpajakan. Berikut merupakan data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Iilir Timur
Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Lapor SPT	Wajib Pajak tidak Lapor SPT	Persentase Wajib Pajak Lapor SPT	Persentase Wajib Pajak tidak Lapor SPT
2017	181.463	56.800	124.663	31,30%	68,69%
2018	193.101	58.914	134.187	30,51%	69,49%
2019	205.253	55.910	149.343	27,24%	72,76%
2020	234.220	59.493	174.727	25,40%	74,60%
2021	246.941	53.655	193.259	21,72%	78,26%

Sumber : KPP Pratama Palembang Iilir Timur, 2022

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017-2021 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Iilir Timur terus meningkat tetapi tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang patuh. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang patuh tidak mencapai target dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, fenomena ini menggambarkan bahwa di KPP Pratama Palembang Iilir Timur masih terdapat Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh akan perpajakannya karena tidak melaporkan SPT.

Fenomena yang sering terjadi di masyarakat saat ini yaitu ketidaktahuan dan tidak pahamnya Wajib Pajak tentang perpajakan dan masih adanya anggapan negatif masyarakat tentang pajak, menjadikan masyarakat enggan untuk membayarkan pajak karena takut pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh pejabat yang tidak berwenang. Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan sangat penting dalam menumbuhkan perilaku patuh untuk membayar pajak, hal tersebut dapat diartikan apabila Wajib Pajak telah mengetahui seluruh ketentuan

terkait kewajiban perpajakan seperti pengetahuan peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang dianut, dan fungsi pajak bagi pemerintah dan masyarakat, maka Wajib Pajak akan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian sebelumnya mengenai pelayanan fiskus yang dilakukan oleh Subhan dan Fifi (2021), menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Henny dkk (2022) dan Ismatun (2022) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian sebelumnya mengenai pengetahuan pajak oleh Heny dan Intan (2018) Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan lebih mudah dalam mencatat, menghitung, dan melaporkan pajaknya.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang kesadaran Wajib Pajak oleh Evrida (2021), dan Sukma (2022), menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin banyak orang yang tahu cara membayar pajak, maka semakin tinggi jumlah penerimaan pajak yang diterima.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, mengingat masih terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, oleh sebab itu diperlukan penelitian

lanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?
3. Bagaimana pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

2. Mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman penulis dalam bidang akuntansi perpajakan khususnya pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi pihak birokrasi perpajakan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya masyarakat Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

Menjadi bahan referensi dan bahan bacaan bagi penulis selanjutnya yang sedang melakukan penelitian sebagai bahan perbandingan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanita, F. d. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. *Jurnal Fakultas Ekoonomi*.
- Dr. Agus Salim, H. S. (2019). *Dasar-Dasar Perpajakan (Berdasarkan UU & Peraturan Perpajakan Indonesia)*. Sulawesi Tengah: LPP-Mitra Edukasi.
- Dr. Siti Kurnia Rahayu, S. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Dr. Siti Kurnia Rahayu, S. (2017). *Perpajakan (Konsep, Sistem dan Implementasi) Edisi 1*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Hangga dkk. (2018, September). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 389-398.
- Heny dan Intan. (2018, Juli). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 16(2), 14-26.
- Henny, d. (2022, Februari). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 01(23).
- Ismatun Mardiyah. (2022, September). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11(9).
- Januar, d. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Jurnal Forum Ekonomi*, 19(1).
- Kadek Adelia Shanti, dkk. (2022, Februari). Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kharisma*, 4(1), 376-386.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, 2022.

Karsam, d. (2022, November). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Economia* 1(3).

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.04/2017

Mandowally, B. M. (2020, Mei). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jaya Pura). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 151(1), 46-56.

Mintje, M.S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1031-1043.

Subhan dan Fifi. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Manajement*, 4(1), 263=275.

Sukma dan Ismunawan. (2022, Mei). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4025-4036.

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

Sujarweni, V.W. (2019). *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS

Widnyana, I. W. (2018). *PERPAJAKAN*, (P.N. Adnyana. Ed.) Bali: CV. Noah Aletheia.