

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI
KECAMATAN SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**

SKRIPSI



**Nama : Salsabila Nurhasanah
NIM : 222019168**

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

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN
SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
DI KECAMATAN SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**

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



**Nama : Salsabila Nurhasanah
NIM : 222019168**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Nurhasanah
NIM : 222019168
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi. : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

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 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 tulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat 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 2023



Salsabila Nurhasanah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan
Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di
Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang (Studi Kasus
Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**

Nama : Salsabila Nurhasanah
NIM : 222019168
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2023

Pembimbing I



Welly, S.E., M.Si
NIDN : 0212128102

Pembimbing II



Dewi Puspa Sari, S.E., M.Si
NIDN : 0203128505

Mengetahui,
Dekan

u. b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ I become the best version of myself when I am proud of myself “

(Salsabila Nurhasanah)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu scrupa yang kau impikan, mungkin tidak akan sclalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Chandra)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ⇒ Kedua orang tuaku**
- ⇒ Saudara-saudara kandungku**
- ⇒ Dosen pembimbingku**
- ⇒ Almamater tercinta**
- ⇒ Sabahat seperjuangan**



PRAKATA

Alhamdulillah rabbi'l'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)” sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihiwassalam.

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan bab kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan, serta bab kesimpulan dan saran. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua, ayah Moch. Ichsanul Akmal, S.Sos., M,Si dan ibu Destuti Purnama yang selalu mendukung serta memberikan doa kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Welly, S.E., M.Si dan ibu Dewi Puspa Sari, S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, 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, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Welly., S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus koordinator kelas malam yang telah membantu, membimbing, mengarahkan dan memberi semangat hingga terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Dewi Puspa Sari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi arahan, semangat, dukungan, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
7. KPP Pratama Seberang Ulu Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.
8. Kedua Orang tuaku tersayang, ayah Moch. Ichsanul Akmal, S.Sos., M.Si dan Ibu Destuti Purnama yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang

dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terima kasih untuk semua do'a dan dukungan mama dan papa hingga saya bisa berada dititik ini.

9. Kakak dan adikku, M. Fajri Agus Pratama, Nyayu Hamida S.S , Aisyah Fakhariyah Putri, M. Faizal Dwi Nugroho, dan Maisya Azkadina.
10. Kepada Muhammad Rizki, S.T yang telah senantiasa mendengarkan keluhan kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sabahatku Marwa Aliyyah, S.H dan Melia Nanda yang telah memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2023

Salsabila Nurhasanah

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALEM.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Kepustakaan	10

1. Teori Atribusi	10
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
3. Pemahaman Wajib Pajak.....	13
4. Pelayanan Fiskus.....	16
5. Sosialisasi	17
B. Kerangka Pemikiran.....	24
C. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Operasionalisasi Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel	28
E. Data yang Diperlukan	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	32
1. Analisis Data.....	32
2. Teknik Analisis.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	34
c. Uji Asumsi Klasik.....	35
d. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
e. Uji Hipotesis.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Hasil Pengolahan Data	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

Daftar Tabel

Tabel I.1 Kontribusi Pajak UMKM 2018-2022	6
Tabel I.2 Survei Pendahuluan	7
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	23
Tabel III.1 Operasionalisasi variabel	28
Tabel III.2 Data Kelurahan Responden	30
Tabel III.3 Skala likert	34
Tabel IV.1 Deskriptif Karakteristik Responden	46
Tabel IV.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel (X ₁)	47
Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel (X ₂)	50
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel (X ₃)	55
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel (Y)	58
Tabel IV.19 Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak	61
Tabel IV.20 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus	62
Tabel IV.21 Hasil Uji Validitas Sosialisasi	63
Tabel IV.22 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	63
Tabel IV.23 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel IV.24 Hasil Uji Deskriptif	65
Tabel IV.25 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel IV.26 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel IV.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	72
Tabel IV.29 Hasil Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas (Normal P-P plot)	64
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	86
Hasil Kuesioner Skala Ordinal.....	92
Hasil R tabel	104
Hasil T tabel	107
Hasil F tabel	110
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Hasil Statistik Deskriptif.....	117
Hasil Uji Normalitas P-Plot	117
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	118
Hasil Uji Multikolinearitas.....	118
Hasil Uji Heterokedastisitas	119
Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	119
Hasil Uji Koefisien Determinasi	120
Hasil Uji Parsial (Uji F)	120
Hasil Uji Parsial (Uji t)	120
Sertifikat Juz 30.....	121
Sertifikat SPSS.....	122
Sertifikat SKPI Pajak E-Spt	123
Sertifikat SKPI Pajak Hiburan	124
Sertifikat Pajak Lanjutan.....	125
Sertifikat Aplikasi Komputer	126
Sertifikat Komputer Akuntansi	127
Bebas Plagiat.....	128
Kartu Bimbingan.....	129
Surat Riset.....	130
Biodata	132

ABSTRAK

Salsabila Nurhasanah/222019168/2023/Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Metode pengumpulan sampel menggunakan simple random sampling. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Uji hipotesis yang digunakan penelitian ini yaitu regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pemahaman, Pelayanan fiskus dan Sosialisasi

ABSTRACT

Salsabila Nurhasanah/222019168/2023/*The Influence of Taxpayer Understanding, Fiscus Services and Socialization on MSME Taxpayer Compliance in Seberang Ulu II District, Palembang City (Case Study at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu).*

This study aims to determine the effect of taxpayer understanding, fiscal services, and socialization on taxpayer compliance. The type of research used in this study is associative. The place of research was conducted at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The data used is primary data. The data collection technique used in this study was a questionnaire (questionnaire). The sample collection method used simple random sampling. The population in this study was 100 respondents. The analytical technique used in this study is quantitative analysis. The hypothesis test used in this study is multiple linear regression. The results of the hypothesis test show that taxpayer understanding and socialization affect taxpayer compliance. Meanwhile, fiscal services have no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Comprehension, Fiscal Service and Socialization

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumbangan atau pemberian wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan undang-undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Melihat akan pentingnya peranan pajak terhadap penerimaan negara, maka tanggung jawab tercapainya penerimaan dari sektor pajak sesuai dengan rencana dalam setiap tahunnya banyak tergantung pada aparat pajak dan masyarakat (wajib pajak). Saat ini pemerintah mulai melirik sektor swasta yang dipastikan memiliki potensi yang sangat besar untuk pemasukan pajak, yaitu dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), omset dan labanya memang jauh lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar. UMKM memegang peran yang sangat besar dalam memajukan perekonomian Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemungutan pajak pemerintah, tidak hanya menonjolkan aspek “wajib” pemungutan pajak, tetapi juga serangkaian peraturan, prosedur dan administrasi yang harus diikuti (Farouq, 2018). Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang menjadi perhatian dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih

dikatakan rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat memprihatinkan jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Dalam hal pembayaran pajak, pemerintah sangat berperan penting dalam memberikan pemahaman perpajakan dan pelayanan yang baik supaya kewajiban pajak dapat terpenuhi dan terlaksana dengan baik. Hal yang disebutkan dalam penelitian (Indrawan, 2018) bahwa kewajiban pajak adalah kewajiban yang diberikan kepada pelaku ekonomi usaha yang mempunyai penghasilan tertentu. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dikaji oleh (Brata, 2017) bahwa kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan penerimaan pajak yang disebabkan jika kepatuhan dari wajib pajak akan meningkat sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari pajak.

Pelaksanaan kepatuhan wajib pajak diperlukan pemahaman kewajiban perpajakan oleh diri sendiri atas pentingnya pembayaran pajak sebagai kewajiban kepada negara dalam membantu pembiayaan anggaran rutin negara. Pemahaman wajib pajak merupakan informasi pajak yang diperuntukkan kewajiban pajak sebagai dasar sebagai dalam mengambil sebuah keputusan dan mengambil arah atau strategi tertentu yang sejalan dengan diselenggarakannya hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Anam, 2018).

Pemahaman perpajakan diperlukan untuk memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan meliputi perhitungan pajak, penyetoran pajak, pelaporan pajak, dan pengisian surat pemberitahuan tahunan (SPT). Semua itu dapat dilakukan oleh wajib pajak

secara mudah jika wajib pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada dibawah kendali wajib pajak sendiri. Pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Palalangan, 2019).

Pemerintah seharusnya juga melayani dengan baik kepada masyarakat perihal pembayaran yang dilakukan oleh pelaku yang membayar kewajiban pajak supaya pembayaran kewajiban pajak lebih terasa nyaman sehingga masyarakat akan terus membayar pajak dan termotivasi dengan lingkungan yang terbenteng dengan baik. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi solusi alternatif dalam memberikan peningkatan kepuasan kepada kewajiban pajak sebagai bentuk atau program peningkatan kepatuhan dalam sektor pajak (Murchori, 2018). Terdapat lima indikator kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsibility*, dan *empathy* (Martha R. N., 2020). Apabila dalam kewajiban pajak mendapatkan pelayanan yang nyaman maka dapat dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan dapat disebut kualitas pelayanan fiskus buruk.

Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap nilai pemanfaatan fasilitas perpajakan oleh wajib pajak. Pelayanan

fiskus didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam menyiapkan, membantu dan mengurus semua kepentingan wajib pajak (Nafiah, 2018). Sedangkan menurut (Marcori F. , 2018), kepatuhan dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh wajib pajak itu sendiri dan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus. Adanya hubungan timbal balik antara kepatuhan dalam membayar pajak dengan cara kerja fiskus, terutama tentang jasa pelayanan yang mempunyai hubungan langsung dengan kepentingan masyarakat. Dalam meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan (Setiaji, 2017).

Sosialisasi pajak merupakan usaha yang dijalankan Dirjen Pajak yang berguna dalam memberikan pengetahuan atau informasi kepada wajib pajak yang bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan dan termotivasi akan pentingnya pajak bagi negara, serta selalu memberikan kontribusi dengan membayar pajak mereka kepada negara baik oleh aparatur pemerintah, maupun non-pemerintah (Lestary, 2021). Sosialisasi perpajakan menurut (Adam, 2020) memberikan wawasan dan binaan untuk wajib pajak terkait perpajakan dengan tujuan guna menumbuhkan kepatuhan pembayaran pajak. Sehingga kita simpulkan bahwa sosialisai pajak merupakan upaya yang dijalankan guna memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai segala hal terkait pajak kepada wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian yang diteliti oleh (Edwin Eliazer Lolowang, 2022) dengan judul pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus terhadap tingkat

kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado. Hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh sebesar yaitu 18,3% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado. Hasil penelitian (Dewi A. P., 2021) adalah variable pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sosialisasi perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, intensif pajak, dan praktik akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Septiani, 2019) menunjukkan bahwa secara simultan sosialisasi perpajakan, pengetahuan tarif perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemahaman perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putri, 2018). Hal tersebut didukung oleh (Wujarso, 2020) dan (Septyani, 2020) bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, ilmu perpajakan memiliki peran yang positif dan penting terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan PMK Nomor 44 Tahun 2020, pemerintah akan menanggung pajak penghasilan (PPh) Final UMKM PP No 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu hingga desember 2020. Pemanfaatan insentif pajak UMKM per 10 Juli 2020 sebanyak 201.880 pelaku. Jumlah ini masih sangat jauh dari total wajib pajak UMKM yang melaporkan

pajak PPh tahun 2019 yaitu sebanyak 2,3 juta wajib pajak UMKM. Peran serta dari pemerintah perlu digencarkan lagi melalui sosialisasi dan pendampingan terkait peraturan pajak terbaru agar para pelaku UMKM bersedia memanfaatkan insentif pajak UMKM untuk menjaga keberlangsungan UMKM.

Berikut adalah data kontribusi pajak UMKM 5 tahun terakhir yakni dari tahun 2018 – 2022.

Tabel I.1
Kontribusi Pajak UMKM 2018 – 2022

Tahun	Jumlah WP UMKM	Jumlah Peningkatan WP UMKM	Penerimaan Pajak UMKM (dalam Rupiah)	Peningkatan Penerimaan Pajak UMKM	Kontribusi (e/d x 100%)
2018	1.997	193	1.711.177.918	175.236.358	10,24%
2019	2.235	238	1.693.790.463	(17.386.813)	-1.03%
2020	2.898	663	1.215.773.645	(478.016.818)	-39.32%
2021	5.412	2.514	1.603.237.459	387.463.814	24.17%
2022	8.187	2.775	2.081.128.132	477.890.673	22.96%

Sumber : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2023

Berdasarkan tabel I.1 diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak dari UMKM menurun drastis pada tahun 2019 hingga 2020 yang menyebabkan pendapatan UMKM menurun, hal ini juga mengakibatkan pelaku UMKM menjadi tidak patuh dalam membayar pajak dikarenakan mereka lebih mendahulukan untuk memenuhi kebutuhan pribadi dibandingkan membayar pajak. Oleh karena itu yang menjadi fenomena dalam penelitian ini adalah meningkatnya jumlah wajib pajak UMKM yang tidak patuh pada tahun 2020.

Fenomena pada sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) masih menjadi pokok permasalahan yang serius dikarenakan rendahnya kepatuhan

wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Sedangkan pertumbuhan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia yang sangat pesat memuat pokok permasalahan untuk melaksanakan wajib pajak. Pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota Palembang itu sendiri yang terjadi yaitu dinilai kurang memahami tentang perpajakan, sehingga terjadinya lalai dalam membayar pajak, oleh karena itu sangat pentingnya untuk para pengusaha mengerti dalam pengetahuan maupun sosialisasi yang di berikan, agar tidak lalai dalam membayar pajak yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Maka dari itu penulis melakukan survey pendahuluan dengan wawancara untuk mengetahui apa yang menjadi kendala para pelaku UMKM tidak patuh dalam membayar pajak. Adapun hasil survei pendahuluan penulis adalah sebagai berikut :

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Nama & Jenis Usaha	Hasil Survei Pendahuluan
Merry Susilawati (Pempek)	Berdasarkan hasil survei, Merry mengatakan bahwa belum mengetahui tentang apa itu pajak sehingga kurang memahami dan menyebabkan marwa mengabaikan dalam membayar dan melaporkan pajak hasil usahanya, ditambah usaha yang baru stabil akibat pandemi covid-19 membuat perekonomian sulit.
Farhan Saputra (E-Bike)	Berdasarkan hasil survei pendahuluan, Farhan mengatakan bahwa dia dan rekan kerja yang lain tidak paham mengenai pajak yang ada di tempat usaha nya. Sehingga bagi farhan sangat membutuhkan pelayanan fiskus agar petugas pajak dapat membantu Farhan dan rekan yang lain untuk membayar pajak serta mematuhi peraturannya.
Muhammad Rafli (AHA Distro)	Berdasarkan hasil survei pendahuluan mengenai sosialisasi, Rafli mengatakan bahwa belum pernah

	mengikuti sosialisasi tentang perpajakan, karena ini rizki kurang mengerti tentang adanya pajak. Hal ini menyebabkan usaha nya tidak memikirkan untuk membayar pajak.
--	---

Sumber : Pelaku UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu Kota Palembang, 2023

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan kajian pustaka yang ada, penulis termotivasi untuk mengkaji **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?
2. Bagaimana pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?
3. Bagaimana pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?
4. Bagaimana sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II.

2. Untuk mengetahui pemahaman wajib pajak yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II.
3. Untuk mengetahui pelayanan fiskus yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II.
4. Untuk mengetahui sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Seberang Ulu II.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini terdiri dari :

1. Bagi Peneliti Diharapkan hasil penelitian ini secara tidak langsung dapat memberikan pendalaman ilmu yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Bagi Instansi Diharapkan dari penelitian ini akan dijadikan sebuah masukan atau bahan pertimbangan dalam menghadapi wajib pajak yang masih kurang pemahaman, pelayanan fiskus, dan sosialisasi terhadap wajib pajak UMKM di Seberang Ulu II.
3. Bagi Almamater Diharapkan hasil dari penelitian ini dijadikan sebagai pedoman atau acuan dan juga bisa dijadikan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM khususnya bagi mahasiswa/mahasiswi jurusan akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.