PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM SEBERANG ULU I KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : Riski W Pibamen
Nim : 222020111

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM SEBERANG ULU I KOTA PALEMBANG

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Riski W Pibamen
Nim : 222020111

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

PERNYATAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Riski W Pibamen
Nim	: 222020111
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Pajak
Judul Skripsi	: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Seberang Ulu I Kota Palembang.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan 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 dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, Mei 2025

Riski W Pibamen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Seberang Ulu I Kota Palembang
Nama	:	Riski W Pibamen
Nim	:	222020111
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Akuntansi
Konsentrasi	:	Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Mei 2025

Pembimbing I

Aprianto, S.E., M.Si.
NIDN/NBM: 0216087201/859190

Pembimbing II

Fenty Astrina, S.E., M.Si.
NIDN/NBM: 0214118803/1188343

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi

Aprianto, S.E., M.Si.
NIDN/NBM: 0216087201/859190

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu golongan orang-orang yang beriman."

(Q.S Ali-Imran: 139)

❖ *Janganlah kamu berputus asa hanya karena kamu*❖
Tertinggal bukan berarti kamu tidak punya
Harapan untuk berhasil

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA :

❖ *Kedua orang tuuaku tersayng*

❖ *Adik ku tercinta*

❖ *Keluargaku*

❖*Almamaterku*

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahi Rabbil'Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan Rahmat, dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Seberang Ulu I Kota Palembang** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Riswansi dan Ibunda Sunaria selaku cahaya hidupku. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa mendoakan setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor universitas muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Aprianto, S.E., M.Si dan Ibu Fenty Astrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Aprianto, S.E., M.Si dan Ibu Fenty Astrina, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan terbaik untuk skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang senantiasa membantu penulis selama masa perkuliahan.

6. Kepada Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang yang telah terbuka menerima penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar tanpa hambatan.
7. Teman teman seperjuangan penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah banyak membantu serta memberikan sumbangsi pemikiran dan semangat dalam penulisan skripsi.
8. Sahabatku Riska Amelia S.Ak

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga dari laporan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Palembang, Mei 2025

Riski W Pibamen

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
HALAMAN PRAKATA ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
ABSTRAK BAHASA INDONESIA ..... **xiii**
ABSRACT BAHASA INGGRIS ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Masalah 9
D. Manfaat Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
A. Kajian Pustaka 11
B. Kerangka Pemikiran 28
C. Hipotesis 32
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 33
B. Lokasi Penelitian 34
C. Operasional Variabel 34
D. Populasi dan Sampel 36
E. Data yang Diperlukan 38

F. Metode Pengumpulan Data 38
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 64
B. Pembahasan 94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan 73
B. Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Perkembangan UMKM di Seberang Ulu I Kota Palembang..... 7
Tabel I.2 Survei Pendahuluan 8
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya 26
Tabel III.1 Data Perkembangan UMKM di Seberang Ulu I Kota Palembang... 34
Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel 35
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 50
Tabel IV.2 Identitas Responden 51
Tabel IV.3 Deskriptif Jawaban Responden 52
Tabel IV.4 Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan 53
Tabel IV.5 Uji Validitas Sanksi Perpajakan 53
Tabel IV.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Perpajakan 54
Tabel IV.7 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 55
Tabel IV.8 Uji Reliabiltas 56
Tabel IV.9 Uji Normalitas 57
Tabel IV.10 Uji Multikolinearitas 58
Tabel IV.11 Analisis Regresi Linier Berganda 60
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi 62
Tabel IV.13 Hasil Uji t 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 32
Gambar IV.1 Hasil Uji Heterokedastisitas 59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Normalitas

Lampiran 5. Uji Multikolinearitas

Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 7. Analisis Regresi Linear Berganda, R^2, dan Uji t

ABSTRAK

Riski W Pibamen / 222020111 / 2025 / Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Seberang Ulu I Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.792 UMKM di Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, dengan sampel yang digunakan sebanyak 98 UMKM yang ditarik dengan teknik *non probability sampling.* Data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji t. Hasil analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 73,6%. Hasil tersebut dibuktikan dengan uji t, yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.

Kata Kunci: Pengetahuan, Sanksi, Kualitas Pelayanan, Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Riski W Pibamen / 222020111 / 2025 / The Influence of Tax Knowledge, Tax Sanctions and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance of UMKM Seberang Ulu I, Palembang City

This study aims to determine the effect of tax knowledge, tax sanctions and quality of tax services on taxpayer compliance of UMKM in Palembang City. This study is an associative type. The population in this study was 4,792 UMKM in Seberang Ulu I District, Palembang City, with a sample of 98 UMKM drawn using non-probability sampling techniques. The data used are primary data, with interview and questionnaire data collection methods. The analysis techniques used are multiple linear regression analysis, coefficient of determination and t-test. The results of the multiple linear regression analysis prove that tax knowledge, tax sanctions and quality of tax services have a positive effect on taxpayer compliance of UMKM in Palembang City. The results of the coefficient of determination show that the variables of tax knowledge, tax sanctions and quality of tax services are able to influence taxpayer compliance by 73.6%. These results are proven by the t-test, which proves that tax knowledge has a significant effect on taxpayer compliance of UMKM, tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance of UMKM, and the quality of tax services has a significant effect on taxpayer compliance of UMKM in Palembang City.

Keywords: Knowledge, Sanctions, Service Quality, Taxation, Taxpayer Compliance

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Bealakang Masalah

Berdasarkan undang-undang nomor 16 tahun (2009, P. 22), pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau UMKM Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak merupakan iuran yang wajib di bayarkan masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan balasan jasa kembali secara langsung. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintahan untuk membiayai kebutuhan negara seperti fasilitas umum dan infrastuktur suatu negara dengan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak bagi rakyat merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional. Menurut Soemitro dalam (Soemitro, 2018) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasatimbal (kontra prestasi) yang berlangsung untuk membawah negara umum

Menurut (Wardani, 2017) Pengetahuan pajak merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang undang dan tata cara perpajakan yang benar. Menurut (Ihsan, 2013)pengetahuan pajak merupakan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-

undangan, dan tata cara perpajakan yang baik berupa fungsi perpajakan, cara pembayaran, sanksi perpajakan, dan tempat pembayaran pajak

Menurut (Yosy, 2021) Sanksi Perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dikarenakan sanki dapat memaksa orang untuk mematuhi kesepakatan atau peraturan lain. Jika terjadi pelanggaran, wajib pajak akan dikenakan sanki admintistrative atau pidana sesuai dengan kebijakan perpajakan. Sedangkan menurut (Erica, 2021) sanki pajak menciptakan keteraturan dan ketertiban perpajakan di Indonesia, serta sebagai dasar hokum bagi pemerintah untuk menentukan pajak yang melanggar hukum.

Menurut Undang-Undang KUP sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang perpajakan, misalnya telat membayar PPh pasal 21, telat melaporkan SPT PPh pasal 23, dan sebagainya Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (prevent agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan baltwa ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016)

Kualitas pelayanan perpajakan adalah Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boedionono, 2003) dalam (Supadmi, 2009). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa, Kualitas pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak dan menjadi aspek penting peningkatan sistem perpajakan di Indonesia menurut sestem *official assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (SatriaH, 2017).menurut ketentuan umum dan tata cara perpajakan.prinsip *official assessment system* dalam penemuan kewajiban perpajakan adalah bahwa wajib pajak diwajibkan untuk menghitung. Memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sendiri sesuai ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan,sehingga penentuan besarnya pajak yang 4 terutang dipercayakan pada wajib pajak sendiri mulalui surat pemeberitahuan (SPT) yang disampaikannya (Direktor, 2013)

Penelitian yang dilakukan oleh (Josephien, 2018) menyatakan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Usaha Mikro , Kecil, dan Menengah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2016) dan (Arabella, 2018) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan 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 perpajakn 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.

Penelitan yang dilakukan oleh Agus (Agus , 2020), kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Menunjukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kualitas pelayanan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak dalam hal ini bagaimana kantor pelayanan pajak melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala-kendala saat memenuhi kewajiban perpajakannya dan memberikan

kepuasan kepada wajib pajak. maka semakin baik kualitas pelayanannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah maka dapat disimpulkan bahwa semakin terbit wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban pajak maka akan semangkin tinggi kepatuhan perpajakannya.

fenomena yang dijabarkan penulis, DPR RI Bukak bukaan banyak sektor informasi dan UMKM belum patuh pelaporan pajak, dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI mendorong pemerintah untuk memperluas basis pajak guna meningkatkan penerimaan negara. Anggota komisi XI DPR RI dari *Fraksi Gerindra,Jefry Romdonny* mengatakan bahwa berdasarkan data Direktorat Jendral Pajak (DJP), sektor informasi dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) masih memberikan kontribusi pajak yang rendah Ia menyebut, lebih dari 60% pelaku UMKM belum sepenuhnya terdaftar atau patuh dalam pelaporan pajak (kontan.co.id).

Fenomena yang terdapat kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Kontribusi UMKM terhadap PDB Produk Domestik Bruto mencapai 61,07% dan menyerap 97% tenaga kerja di Indonesia. Kepatuhan terhadap regulasi, termasuk perpajakan, menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan UMKM. Kepatuhan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan investor dan pemerintah, serta membuka peluang akses ke pasar dan sumber daya yang lebih luas (kompasiana.com).

Kondisi Kepatuhan UMKM di Indonesia Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan pajak UMKM di Indonesia masih tergolong rendah. Pada tahun 2021, hanya 1,34 juta UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) dari total 64,2 juta UMKM di Indonesia.

Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain Kurangnya pengetahuan dan pemahaman UMKM tentang regulasi dan kewajiban perpajakan. Banyak pelaku UMKM yang tidak mengetahui kewajiban pajaknya dan cara menghitungnya. Kesulitan dalam mengurus izin usaha dan perpajakan. Proses pengurusan NPWP dan pelaporan SPT pajak seringkali dianggap rumit dan memakan waktu.Beban pajak yang dianggap terlalu tinggi. Tarif pajak UMKM di Indonesia masih dianggap tinggi oleh sebagian pelaku UMKM. Ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah. Sosialisasi dan edukasi tentang pajak kepada UMKM masih belum optimal.

UMKM adalah salah satu penyumbang pajak di Indonesia. UMKM mempunyai peranan penting dan strategis dalam membangun ekonomi nasional.UMKM juga berperan dalam penyerapan tenaga kerja, serta mendistribusikan hasil-hasil pembangunan, hal tersebut tentu dapat neimbulkan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi Negara, serta dapat tercipta

stabilitas nasional (LPPI, 2015:1) berikut ini adalah data kerkembangan jumlah UMKM kota Palembang:

Table 1.1
Data perkembangan UMKM di sebrang ulu I kota pelmbang

No	Kelurahan	Total Unit usaha
1	Kelurahan 1 ulu Palembang	568
2	Kelurahan 2 ulu Palembang	552
3	Kelurahan 3/4 ulu Palembang	1323
4	Kelurahan 5 ulu Palembang	1082
5	Kelurahan 7 ulu Palembang	1267
	Jumlah	**4.792**

Sumber Penulisan : Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palembang 2021

Dari tabel diatas menunjukan bahwa adanya peningkatan jumlah UMKM pada tahun 2021 di kelurahan 1 ulu 1518 unit, pada kelurahan 2 ulu sebesar 552 unit, pada kelurahan 3/4 ulu sebesar 1323 unit, pada kelurahan 5 ulu sebesar 1032 unit, dan kelurahan 7 ulu sebesar 1267 tahun 2021 jumlah UMKM di sebrang ulu 1 sebesar 4.792 UMKM juga menyumbang produk Domestik bruto (PDB) dengan jumlah yang cukup besar. Akan tetapi besarnya jumlah UMKM yang ada sebelum sebanding dengan penerimaan pajak dari UMKM. Hal tersebut di karenakan adanya faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak UMKM dalam pembayaran pajak penghasilan. Secara sederhana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam persentase pelaporan surat pemberiatahuan pajak. penomena tersebut di tunjukan oleh kantor pelayanan dinas koperasi dan Ukm Palembang.

Tabel 1.2
Survei pendahuluan

No	**Nama pemilik UMKM**	**Fenomena masalah**
1	Siti aminah pedagang pempek	Berdasarkan hasil surve pendahuluan mengenai pengetahuan perpajakan sebagai besar pelaku UMKM masih banyak sekali yang belum memiliki pengetahuan wajib pajak di karenakan perekonomian belum stabil karenan wajib pajak harus membayar pajaknya
2	Suyati pedagang fashion	Berdasarkan hasil surve pendahuluan mengenai sanksi pajak yang dapat didapat dari suyati selaku pedagang fashion,mengenahi pemahaman tentang sanksi pajak,sehingga untuk pemahaman mengenai apa saja yang menjadi sanksi pajak sebelum sepenuhnya dipahami
3	Soban tokoh bangunan	Berdasarkan hasil surve pendahuluan mengenai Kualitas pelayanan pajak termasuk dalama pelayanan publik karena di jalankan oleh instansi pemerintah, bertjuan untuk memenuhi kebutahan masyarakat
4	Mia anggraini foto kopi	Masalah dari kepatuhan wajib pajak UMKM ini adalah belum memahami tentang sistem perpajakan yang terbaru Elektronik dan membantu NPWP secara online, belum paham mengenal seperti pelaporan SPT tahunan dengan menggunakan sistem prosedur pembayaran pajak dikarenakan dari pihak fikus kepada UMKM serta memiliki UMKM tidak tau apa saja sanksi pajak yang diterapkan oleh kantor pajak, serta perekonomian belum stabil karena sehari-hari daripada membayar pajak

Sumber penulisan : 2024

Berdasarkan survey yang di lakukan kepada beberapa wajib pajak UMKM, maka penulis tertarik untuk meniliti tentang kepatuhan wajib pajak dengan judul "**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memasukan permasalahan sebagi berikut :

1. Bagaimana Pengetahuan Perpajakan berpengaruh Tahadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
2. Bagaimana Sanksi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM di Kota Palembang
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang

B. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujjuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajk UMKM di Kota Palembang
2. Untuk mengetahui Sanksi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang
3. Untuk mengetahui Kualitas Kelayanan Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Palembang

C. Manfaat penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat diberikan manfaat bagi semua pihak,diantaranya :

1. Bagi penulis

   Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai informasi, penambahan wawasan mengenai pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuan Wajib Pajakn UMKM

2. Bagi Kantor di Dinas Koperasi Dan Ukm kota Palembang

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang sangat bermanfaat bagi Kantor Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Palembang agar dapat meningkatkan dan mengevaluasi UMKM dami tercapainya tujuan perusahaan

3. Bagi Almamater

   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi perbandiingan dan referesi

DAFTAR PUSTAKA

Adityawarman, I. (2021). *Dasa-Dasar Perpajakan untuk UMKM dan Usaha Rakyat.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Agus, K. F. (2020). Sanksi terhadap Perpajakan UMKM. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.

Arabella. (2018). Pengaruh KUalitas Pelayanan Petugas Pajaka. *JUrnal Riset Akuntansi Indonesia*.

Ariani., & Haynes. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi*, 178.

Boedionono. (2003). Pelayanan Perima Perpajakan. *Reneka Cipta*.

Direktor, J. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,dan Sanksi perpajakan.* Yogyakarta: 18.

Erica. (2021). *Metode Penelitian.* Yogyakarta.

Ihsan. (2013). *Wajib, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman.* Jakarta Barat: Akuntansi dan Bisnis.

Ihsan. (2013). *Pengaruh, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman.* Jakarta Barat: Akuntansi dan Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang.

Josephien, R. (2018). *Perpajakan Indonesia, Edisi 4.* Jakarta Barat. Josephien. (2020). *Perpajakan Indonesia, Edisi 4.* Jakarta Barat.

Mardia. (2016). *Pajak Pusat Pajak Daerah.* Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2016). *Pajak Pusat Pajak Daerah.* Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2019). *Pajak Pusat Pajak Daerah.* Yogyakarta: Andi.

Mardiasno. (2021). *Perpajakan Akuntansi. .* Yogyakarta: Andi.

Mardiasno. (2021). *Perpajakan. .* Yogyakarta: Andi.

Melvi. M. S, Siti. H. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak. *UMKM*. Semarang.

Nadia. A.M. (2022). *Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.* Yogyakrta.

Nadia.S.,& Imalda.K.F. (2020). *Pengaruh pengetahuan perpajakan,ketegasan sanksi perpajakan dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.* Pekalongan.

Rahayu. (2017). *Perpajakan. (Konsep dan Aspel Formal).* Bandung: Rakayasa Sains.

Richard, B. W., & Wirawan, B. R. (2013). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi*, 65.

Rafiqo, C. (2020). *Sistem Perpajakan dan Penerapannya pada UMKM*. Bandung: Alfabeta.

Soeimtro, S. (2018). *Akuntan Perpajakan.* Jakarta Barat. Supadmi. (2009). Pelayanan Perima Perpajakan. *Reneka Cipta*. Satria. H.(2017). Perpajakan Indonesia . *Jakarta Barat.*

Tambun. Siti. (2017). *Perpajakan Indonesia,Edisi 4.* Jakarta Barat: Permata Putri Media.

Vahrul, D.A,, & Budi.K. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajkan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.* Belitung Timur.

V, W., & Wiratna, V. (2018). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: 178. Wiratna. (2018). *Metode Penelitian.* Yogyakarata: 11.PT Pustaka Baru. Wiratna. (2020). *Metode Penelitian.* Yogyakarta.PT Alfabet.

Wardani, D. K. (2017). *Wajib, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman.* Yogyakarta: Andi.

Wirnata. (2020). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Andi.

Wulandari. (2016). Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan. *Jurnal Perpajakan*.

Yosy dan Gideon. (2021). *Sistem Perpajakan di Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.