

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi Guru di kecamatan Seberang Ulu II)

SKRIPSI



Nama : Rindani Amaliza
NIM : 22 2015 265

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi Guru di kecamatan Seberang Ulu II)

SKRIPSI

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



Nama : Rindani Amaliza
Nim : 22 2015 265

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Nama : Rindani Amaliza
NIM : 222015265
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal 14 September 2016

Pembimbing I



M.Orba Kurniawan, S.E.SH.,M.Si
NIDN/NBM : 02040768 02/843951

Pembimbing II



Lis Djuniar, S.E.,M.Si
NIDN/NBM :0220067101/1115716

Mengetahui,
Dekan
U.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E.AK.,M.Si.,C.A
NIDN/NBM : 0216106902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rindani Amaliza
NIM : 222015265
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku

Palembang, 07 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan



Rindani Amaliza

ABSTRAK

Rindani Amaliza/222015265/2019/Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu II/Perpajakan

Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama Palembang seberang ulu II. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini termasuk Penelitian Asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner dan dokumen. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Secara Parsial Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara Simultan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak

Abstract

Rindani Amaliza / 222015265 / 2019 / The Effects of Understanding Tax Regulation, service quality, taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu II / Taxation

The formulation in this research was to know how the effects of understanding of taxation regulations, service quality, taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu II. The goal is to know the effects of understanding of taxation regulations, service quality, taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance. This research included associative research. The population in this research was a private person taxpayer registered with KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The samples in this study were 100 respondents. The data collection methods in this study were questionnaires and documents. The hypothesis test used multiple linear regression. The results of this study showed a partial understanding of taxation regulations positive gave affect to the taxpayer compliance, the quality of service had a positive effect on taxpayer compliance. Taxpayer awareness had a positive effect on taxpayer compliance. Tax sanctions were positively impacted on taxpayer compliance. Simultaneously understanding taxation regulations, quality of service, taxpayer awareness and tax sanctions positively gave impact taxpayers compliance.

Keywords: Understanding tax Regulation, service quality, taxpayer awareness and tax sanctions

PENGESAHAN

NO. 434 (Abstrak) / 08 / 2019

Telah di Ketik

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang

PRAKATA

Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di kecamatan Seberang Ulu II). Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan Hasil penelitian Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). Diketahui Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan kepada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan terkhusus dan yang selalu penulis banggakan kepada kedua orang tuaku bapak Zarpani dan ibu Sriyati yang telah mendidik, membiayai, mendoakan dan memberikan motivasi yang besar dengan penuh kasih sayang yang tulus dan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada bapak M.Orba Kurniawan, S.E.SH.,M.Si dan ibu Lis Djuniar, S.E.,M.Si yang telah membimbing dengan sabar dan selalu memberikan pengarahannya serta saran – saran yang tulus, ikhlas dan bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terimakasih kepada pihak – pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,CA selaku ketua Program Studi Akuntansi dan ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mizan, S.E.,Ak.,M.Si selaku Pembimbing Akademik Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Pimpinan Dan Seluruh Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketiga adik-adikku Yelfika Riani, Muhammad Zarkasi dan Algio Zein Alfaqih yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
8. Persepuanku Berliana Fitri Andini S.E dan Maratia Humairo S.T terima kasih atas dukungannya baik moral dan materialnya, terima kasih telah menjadi mentor dalam pembuatan skripsi ini.
9. Sahabatku Lailiana Yustin Nursya S.H terima kasih untuk suportnya.
10. Adik-adikku Dian Lestari P yang sebentar lagi S.P dan Orintya Yolanda terima kasih telah mendengar keluh kesahku selama ini dan terima kasih untuk suportnya.
11. Sahabat KKN ku Nurisma Maulisa dan Nora Pratiwi terima kasih telah menjadi sahabat seperjuanganku, bersama kalian galauku selalu hilang lovee.
12. Sahabat-sahabat seperjuanganku Nensy Septia Maulina, Salwa, Hosiana dan Shinta Aprila terima kasih atas bantuan dan support nya selama ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga allah membalas kebaikan kalian, akhirulkalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal

ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Palembang,

2019

Penulis

Rindani Amaliza

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	<i>xix</i>
BAB I PENDAHULUAN	
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	
A. Landasan Teori.....	12

1. Dasar Dasar Perpajakan.....	11
a. Definisi Pajak dan Unsur Pajak.....	11
b. Fungsi Pajak	12
c. Tata Cara Pemungutan Pajak	12
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan	15
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Kesadaran wajib Pajak	17
5. Sanksi Pajak	19
6. Kepatuhan Wajib pajak	20
a. Pengertian Wajib Pajak	20
b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	21
7. Hubungan antara Variabel	25
a. Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak	25
b. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak	25
c. Hubungan Kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak	26
d. Hubungan Sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak	26
B. Penelitian Sebelumnya	27
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Data yang Diperlukan	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	52
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.....	52
2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.....	53
3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu	54
B. Deskripsi Data Khusus	58
C. Hasil Pengolahan Data	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Multikolinearitas.....	71

c. Uji Heteroskedastisitas	71
4. Uji Hipotesis	73
a. Hasil Uji Regresi.....	73
b. Koefisien Determinasi	75
c. Uji F (Simultan).....	75
d. Uji t (Parsial).....	76
D. Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia Negara yang berkembang memiliki berbagai macam-macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan dari luar negeri. Pajak merupakan aspek penting dalam perusahaan dan pemerintah, bagi pemerintah pajak merupakan cerminan kinerja perusahaan secara keuangan dan dapat meningkatkan kepercayaan para investor atas kinerja keuangan yang terdapat di perusahaan, untuk mencapai pembangunan negara tersebut diperlukan investasi dalam jumlah yang besar, dimana pelaksanaannya harus berlandaskan kemampuan sendiri, tetapi diperlukan pula usaha yang sungguh-sungguh untuk mengarahkan investasi yang bersumber pada tabungan masyarakat, tabungan pemerintah, penerimaan devisa yang berasal dari ekspor, sehingga mampu membiayai sendiri pembangunan nasional.

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat (UU No. 16 Tahun 2009).

Dapat disimpulkan bahwa Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 dengan pendapatan negara di Indonesia sebesar Rp 1.822,5 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp. 1.546,7 triliun ini berarti

pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2016 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>).

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dikatakan belum semua wajib pajak memahaminya. Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memberikan pelayanan atau kemudahan dalam proses pembayaran pajak dengan mengubah sistem pemungutan pajak yang sebelumnya *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk menghitung, menyetor, serta melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya serta dengan menegakkan keadilan hukum kepastian hukum juga perbaikan mutu pelayanan yang prima diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan kewajibannya di bidang perpajakan dan ikut serta berperan dalam mensukseskan pembangunan nasional. System *self assessment* ini akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary Compliance*) pada masyarakat terbentuk untuk memenuhi kewajiban perpajakan (www.bppk.kemenkeu.go.id 12 mei 2018). oleh sebab itu sistem ini akan berjalan lancar dan baik apabila wajib pajak yang terdaftar memiliki kesadaran penuh dalam menyampaikan SPT tahunan.

Rendahnya kualitas pelayanan pajak juga dapat mengancam kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan menuntut pelayanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik dan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dalam pelayanan. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban

perpajakan sangat dibutuhkan oleh wajib pajak. dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

Mardiasmo (2016: 62) Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi, sanksi yang diberikan harus seimbang dan sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong masih rendah diharapkan dengan dilakukan pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik tingkat kepatuhannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan yang ditandai dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Tujuan utama dari pemeriksaan pajak adalah

ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam rangka berjalannya sistem pemungutan pajak yang dianut oleh undang-undang perpajakan Indonesia yaitu *self assessment system*.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Choirul (2018) yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga), Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ode (2017) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin baik dan pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang negatif dan tidak signifikan,

artinya semakin tinggi tingkat akuntabilitas pelayanan publik tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan Randi (2016) yang berjudul Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Kota Malang. Variabel Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Kendaraan Bermotor di KB Samsat Kota Malang. Variabel tersebut menjadi dominan karena wajib pajak merasa bahwa kewajiban perpajakan harus dipahami dan dilakukan secara benar dan sukarela karena fungsi dari membayar pajak itu merupakan sebagai pembiayaan negara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu hingga tahun 2017 mencatat sebanyak 58,627 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Meskipun

demikian hanya 22,407 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan. Tabel I.1 di bawah ini dapat menggambarkan mengenai data wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2014-2017.

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Palembang Seberang Ulu II
Tahun 2014-2018

No	Tahun	WPOP yang terdaftar	WPOP lapor SPT Tahunan	Persentase Tingkat Kepatuhan
1	2014	42,976	20,168	46,93%
2	2015	48,462	20,609	42,53%
3	2016	53,857	23,474	43,58%
4	2017	58,627	22,407	38,22%

Sumber : KPP Pratama Seberang Ulu. Palembang 2019

Berdasarkan tabel I.1 bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu hanya mencapai 38,22% di tahun 2017, data di atas menunjukkan bahwa banyaknya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar namun sedikitnya wajib pajak orang pribadi yang melaporkan hal ini menunjukkan bahwa kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Tabel I.2
Jumlah Guru Negeri SD,SMP,SMA di Kecamatan Seberang Ulu II
2014-2017

No	Tahun	Guru SD	Guru SMP	Guru SMA	Jumlah Guru
1	2014	327	126	104	557
2	2015	327	126	104	557
3	2016	292	136	104	532
4	2017	353	242	59	654

Sumber: Bps Kota Palembang, 2019

Berdasarkan tabel I.2 jumlah guru negeri di seberang ulu II dari tahun 2014 sampai dengan 2017 berjumlah 2.300 orang. Dari hasil wawancara yang

dilakukan melalui guru-guru SMP negeri di Palembang pengisian SPT dilakukan oleh bagian bendahara sekolah atau bagian tata usaha sekolah, yang berarti banyaknya wajib pajak yang masih belum memahami cara pengisian SPT. Pemahaman pajak bagi WP merupakan kewajiban dalam pembayaran pajak sehingga mereka tidak terlalu peduli cara pengisian SPT, khususnya SPT pph pasal 21. Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang perpajakan, SPT berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terhutang.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”(Studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Guru di kecamatan Seberang Ulu II) “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang seberang ulu
2. Bagaimanakah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang seberang ulu
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang seberang ulu
4. Bagaimanakah pengaruh kesadaran wajib pajak perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang seberang ulu
5. Bagaimanakah pengaruh sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang seberang ulu

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
2. Mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Palembang Seberang Ulu
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu
4. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Palembang Seberang Ulu
5. Mengetahui pengaruh sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Palembang Seberang Ulu

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini berguna dalam pengembangan teori dan pengetahuan di bidang akuntansi, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Hasil dari penelitian ini sebagai salah satu pertimbangan dalam pelaksanaan pemeriksaan yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas yang telah diberikan.

3. Bagi Almamater

Bagi peneliti yang ingin meneliti maka penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alika Ulandari. 2017. **Pengaruh Tingkat Kesadaran dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Palembang . Palembang
- Chairil (2017). **Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus**, Jakarta Mitra Wacana Media.
- Fidel, 2010, **Cara Mudah & Praktis Masalah-Masalah Perpajakan**, Jakarta
- Herry Purwono, 2010, **Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak**, penerbit:Erlangga,
- Mardiasmo (2013). **Perpajakan Edisi Revisi**. CV. Andi: Yogyakarta
- Mohammad Choirul Anam, dan Rita Andini, & Hartono. 2018. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening**. Journal of Accounting.
- Randi Ilhamsyah, dan Maria G Wi Endang, & Rizky Yudhi Dewantara. 2016. **Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**.Jurnal Perpajakan (JEJAK).Vol 8,No 1.
- Romie (2017). **Bukti Sakti Kuasai SPPS**, PT.Anak Hebat Indonesia: Bantul
- Safri Nurmantu (2005). **Pengantar Perpajakan**, Jakarta: Granit
- Siti Kurnia Rahayu. (2013). **Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal**. Yogyakarta: Graha ilmu
- Siti Resmi, **Perpajakan Teori dan Kasus**. Edisi 8, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, 2014. Jakarta
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Cetakan ke 24, Bandung: Alfabeta.
- Uma & Roger, 2017, **Metode Penelitian Untuk Bisnis**,Penerbit Salemba empat, 2017. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor, 16 Tahun 2009.

Wa Ode Aswati, dan Arifuddin Mas'ud &Tuti Nurdiant Nudi. 2018. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume III/1/Februari.

www.bppk.kemenkeu.go.id

www.pajak.go.id