

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENERAPAN *E-FILLING* DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN  
( STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA KOTA PRABUMULIH )**

**SKRIPSI**



**NAMA : Angga Dewan Syahputra**  
**NIM : 222015095**

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

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PENERAPAN E-FILLING* DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN  
( STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA KOTA PRABUMULIH )**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program  
Strata Satu Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**NAMA : Angga Dewan Syahputra  
NIM : 222015095**

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

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan *E-filing*,  
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan pada KPP  
Pratama Kota Prabumulih.

Nama : Angga Dewan Syahputra

NIM : 222015095

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

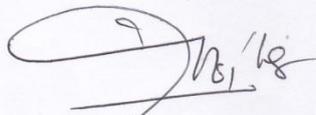
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan

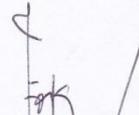
Pada Tanggal

Pembimbing I

Pembimbing II



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



**Dr. H. Fadhil Yamaly.S.E.Ak,M.M**  
NIDN/NBM: 0217107002/1191648

Mengetahui,  
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angga Dewan Syahputra

NIM : 22 2015 095

Program Studi : Akuntansi

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

Palembang, Agustus 2019

Penulis



Angga Dewan Syahputra

Abstract

Angga Dewan Syahputra / 222015095/2019 / *The Influence of Service Quality, E-Filling System Implementation, and Tax Sanctions against Personal Entrepreneur Taxpayers Compliance at KPP Pratama Prabumulih City.*

The formulation of the problem in this study was how the influence of service quality, e-filling system implementation, and tax sanctions against personal entrepreneur taxpayers compliance at KPP Pratama Prabumulih City. The objective of this study was to find out the influence of service quality, the e-filling system implementation, and tax sanctions against personal entrepreneur taxpayers compliance at KPP Pratama Prabumulih City. This type of research was an associative which states the relationship between two or more variables. This research was conducted on entrepreneurs who pay their taxes at KPP Pratama Prabumulih City. The research variables were service quality ( $X_1$ ), e-filling system implementation ( $X_2$ ), tax sanctions ( $X_3$ ), and taxpayer compliance ( $Y$ ). The research population was 7.781 entrepreneurs. The research sample was taken using the Slovin formula to obtain a sample of 100 entrepreneurs. The data needed was primary data. Data collection techniques was questionnaires. The analytical method used was quantitative analysis with multiple linear regression analysis tools, F-test, t-test, and the coefficient of determination. The results showed the multiple linear regression equation of  $Y = 17.381 + 0.030X_1 + 0.338X_2 + 0.228X_3 + e$ . Hypothesis testing results showed the value of  $F_{obtained}$  (24,681)  $>$   $F_{table}$  (2.70). This means that there was a significant influence between the Taxation Services Quality, the e-filling system implementation, and the simultaneous tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama of Prabumulih City.

Keywords: Service Quality, E-Filling System Implementation, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

PENGESAHAN

NO. 561 / Abstract / LB / UMP / IX / 2019

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang

## PRAKATA



**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas peayanan, penerapan *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan pada KPP Pratama Prabumulih** ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang dijadwalkan.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progran Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang

Penulisan laporan ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Penulis sampaikan terima kasih terutama kepada kedua orangtua ( Denni Suhani S.Pd dan Suswandi ) beserta keluarga yang berdo'a dan memberikan semangat serta memiliki makna yang besar dalam proses pembuatan laporan ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan.S.E.S.H.,M.Si dan Bapak Dr H.Fadhil Yamaly.S.E.Ak,M.M selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si.,selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pihak KPP Pratama Kota Prabumulih.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang telah diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha telah penulis lakukan, akan tetapi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari skripsi ini tetap ada manfaat yang dapat diperoleh. Amin.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Palembang, Agustus 2019  
Penulis

Angga Dewan Syahputra

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN/COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Perpajakan</b>	
a. Pengertian Laporan keuangan .....	11
<b>2. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>12</b>
a. Pengertian kualitas pelayanan .....	12
<b>3. Penerapan E-filling.....</b>	<b>13</b>
a. Pengertian sistem E-filling .....	13
b. Penerapan Sistem E-filling .....	14
<b>4. Sanksi perpajakan.....</b>	<b>15</b>
a. pengertian Sanksi perpajakan.....	15
<b>5. Kepatuhan wajib pajak.....</b>	<b>17</b>
a. Pengertian kepatuhan wajib pajak.....	17
<b>6. Kinerja Keuangan.....</b>	<b>18</b>

B. Penelitian Sebelumnya.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Operasionalisasi Variabel.....	27
D. Populasi dan sampel.....	28
E. Data Yang Diperlukan.....	30
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian .....	42
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Kota Prabumulih.....	42
2. Visi dan Misi KPP Pratama Kota Prabumulih .....	44
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Kota Prabumulih.....	47
4. Gambaran Umum responden Penelitian.....	56
5. Hasil Pengelohan Data .....	59
6.	
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	80
2. Pengaruh Penerapan sistem e-filling.....	81
3. Pengaruh sanksi perpajakan.....	82
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan,penerapan sistem e-filling dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Penerimaan pajak negara bersumber dari pendapatan dalam dan luar negeri, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana atas pungutan pajak negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak kepada pembayar pajak. Penyaluran pajak juga diupayakan semaksimal mungkin untuk kesejahteraan rakyat sebagaimana undang-undang perpajakan pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 yang menyatakan pajak adalah kontribusi wajib pajak negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan, untuk keperluan Negara serta untuk kemakmuran rakyat.

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan negara merupakan satu hal yang sangat wajar, dilihat dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pajak juga dijadikan sarana atau akses bagi pemerintah yang baik dan berkesinambungan. Oleh karena itu pemerintah

selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak agar perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Dalam penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala, yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban perpajakannya demi meningkatkan pentingnya penerimaan pajak terhadap pembangunan nasional, tetapi masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya.

Siti kurnia Rahayu (2013: 140) mengungkapkan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan disekitar wajib pajak.

Mengingat pentingnya penerimaan pajak terhadap pembangunan nasional maka, Direktorat Jendral Pajak sebagai instansi pemerintah yang ditugasi dalam menangani masalah penerimaan pajak telah berusaha untuk mengemban tugas tersebut dengan dengan sebaik-baiknya, melalui pelaksanaan program instnsifikasi dan ekstensifikasi dalam bidang perpajakan. Pemungutan pajak bukan pekerjaan mudah, disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran diri wajib pajak itu sendiri.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting, karena penyebab kurangnya kemauan wajib pajak dalam membayar

pajak karena asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini karena, masyarakat tidak pernah tau wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Mardiasmo (2016: 4) mengungkapkan pemngutan pajak harus dilakukan dengan adil serta pemngutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis) di Indonesia, dan pemngutan pajak juga harus secara efisien sesuai dengan fungsi budgeter atau biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemngutannya. Pemungtan pajak juga bukan pekerjaan yang mudah, disamping peran aktif dari petugas perpajakan, kemauan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain asas perpajakan, yaitu bahwa hasil perpajakan tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh wajib pajak.

Mardiasmo (2016: 62) juga mengungkapkan bahwa pada dasarnya sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan di patuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Undang – undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Pada penelitian ini, objek penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Prabumulih, yang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak

Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan, pembagian wilayah daerah administrasi pemerintahan KPP Pratama Kota Prabumulih meliputi wilayah Kota Prabumulih dan Kabupaten Muara Enim.

Berikut ini merupakan data perkembangan jumlah tunggakan pajak dan pencairan tunggakan pajak pada kepatuhan wajib pajak Usahawan (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Kota Prabumulih tahun 2015-2018.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah tunggakan pajak penghasilan Usahawan dan pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Kota Prabumulih.**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah tunggakan pajak</b>	<b>Pencairan tunggakan pajak</b>
<b>2015</b>	<b>Rp 965.518.485.435</b>	<b>Rp 277.328.340.247</b>
<b>2016</b>	<b>Rp 1.001.778.265.237</b>	<b>Rp 27.909.695.151</b>
<b>2017</b>	<b>Rp 428.465.738.010</b>	<b>Rp 43.725.390.889</b>
<b>2018</b>	<b>Rp 278.930.376.208</b>	<b>Rp 129.365.513.624</b>

**Sumber :KPP Pratama Kota Prabumulih, 2019**

Bedasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah pencairan tunggakan pajak penghasilan pada KPP pratama kota prabumulih tidak pernah mencapai 50% dari jumlah tunggakan pajak penghasilan wajib pajak Usahawan. Terlihat pada tahun 2016 jumlah tunggakan pajak yang terjadi pada KPP Pratama kota Prabumulih mencapai Rp 1.001.778.265.237 tetapi, pada pencairannya hanya sekitar 20% dari jumlah tunggakan pajak yang terjadi pada tahun 2016. Dari data di atas juga menunjukkan bahwa jumlah tunggakan pajak yang terjadi pada KPP Pratama Kota Prabumulih mengalami naik turun fluktuasi.

Dari tabel 1.1 juga dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak dari sektor pajak penghasilan orang pribadi usahawan, selalu mengalami penurunan

dan kenaikan fluktuasi yang berakibat rendahnya penerimaan pajak negara. Berikut merupakan perbandingan data wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar dan jumlah wajib pajak usahwan yang aktif melaporkan perpajakannya.

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Data Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Yang**  
**Terdaftar Di KPP Kota Prabumulih Dan Jumlah Wajib Pajak Usahwan**  
**Yang Aktif Melaporkan Perpajakannya Tahun 2015-2018.**

<b>Tahun</b>	<b>WP OP Usahawan yang terdaftar</b>	<b>WP OP usahawan yang aktif melaporkan perpajakannya.</b>	<b>WP OP Usahawan yang tidak patuh melaporkan perpajakannya</b>
<b>2015</b>	<b>2.303</b>	<b>1.523</b>	<b>780</b>
<b>2016</b>	<b>3.399</b>	<b>1.875</b>	<b>1.524</b>
<b>2017</b>	<b>4.330</b>	<b>2.349</b>	<b>1.981</b>
<b>2018</b>	<b>7.781</b>	<b>5.894</b>	<b>1.887</b>

**Sumber : KPP Pratama Kota prabumulih, 2019**

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah wajib Pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar di KPP Pratama kota prabumulih memang tinggi, tetapi jika dibandingkan dengan jumlah wajib yang aktif melaporkan perpajakannya begitu tidak relevan. Dalam kondisi ini lah dapat memberikan asumsi bahwa jumlah tunggakan perpajakan yang terjadi di KPP Pratama kota prabumulih tidak selalu mencapai jumlah pencairan sebagaimana mestinya, yang dimana berakibat rendahnya penerimaan negara disektor perpajakan.

Dalam hal ini KPP Pratama Kota Prabumulih yang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jendral pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung sudah melakukan upaya untuk melakukan penagihan dengan menerbitkan

berupa surat teguran selain itu, KPP Pratama Kota Prabumulih juga mengeluarkan surat paksa, surat perintah penyitaan, dan surat lelang.

Dalam meningkatkan penerimaan negara disektor pajak kantor pelayanan pajak juga memberikan pelayanan yang baik bagi kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dimaksud agar wajib pajak juga merasakan puas dalam melaporkan perpajakannya sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Apabila kita melihat pelayanan publik, maka pelayanan perpajakan merupakan jenis pelayanan publik yang mengharuskan kualitas pelayanan wajib pajak harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Dengan tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, disebutkan dalam peneliiian Farid (2013) disebutkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, direktorat jendral pajak selalu berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan perbaikan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem *e-filling*.

Keputusan Direktorat jendral pajak yang dikeluarkan pada tanggal 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *E-filling* atau *Electronic Filling Sistem*. Merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan suatu surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time, melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat jendral Pajak. Diterapkannya *E-Filling* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh dirjen pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

**Tabel 1.3**  
**Daftar Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Dan Realisasi**  
**Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada KPP Pratama**  
**Kota Prabumulih.**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP OP Usahawan Terdaftar</b>	<b>Realisasi Penerimaan WP OP Usahawan</b>
<b>2015</b>	<b>2.303</b>	<b>Rp 2.495.867.689</b>
<b>2016</b>	<b>3.399</b>	<b>Rp 4.485.001.174</b>
<b>2017</b>	<b>4.330</b>	<b>Rp 5.168.881.966</b>
<b>2018</b>	<b>7.781</b>	<b>Rp 5.865.573.778</b>

**Sumber : KPP Pratama Kota Prabumulih, 2019**

Pada tabel 1.3 tampak bahwa tingkat pemahaman kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di KPP Pratama Kota Prabumulih rata-rata tiap tahunnya selalu mengalami kenaikan jumlah wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar di KPP Pratama kota Prabumulih. tetapi tidak semuanya melaporkan laporan SPT melalui sistem *e-filling*, karena sistem ini tidak diwajibkan bagi wajib pajak orang pribadi usahawan dalam arti mereka

bisa melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor KPP Pratama Setempat.

Wajib pajak orang pribadi usahawan (UMKM), merupakan usaha mikro kecil menengah yang diatur dalam peraturan pemerintah No 23 Tahun 2018 mengenai penghasilan dan pendapatan dari usaha yang diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam satu tahun masa pajak. Adapun tarif pajak penghasilan yang baru bagi UMKM sebesar 0.5% dari omset, peraturan tersebut menggantikan peraturan sebelumnya, yaitu PP No 46 tahun 2013 dengan tariff final UMKM sebesar 1 persen yang dihitung berdasarkan pendapatan bruto (omzetnya) diperuntukan bagi UMKM yang beromzet kurang dari Rp 4.8 miliar dalam setahun.

Wajib pajak orang pribadi usahawan yang menggunakan pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilaku dalam melaksanakan pembayaran pajak, dan diharapkan mampu juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan.

Penerapan yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dan dapat meminimalkan biaya dan waktu. Tetapi, dalam faktanya masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet, namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat di katakan belum banyak.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara Susmita (2016) tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan *E-filling* pada kepatuhan wajib pajak, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan, penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP, sedangkan biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh negative dan signifikan pada kepatuhan WP OP.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Wulandari Agutiningsih (2016) yang melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta, hasil penelitian ini penerapan *e-filling* pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian serupa juga sebelumnya dilakukan oleh Alifa Nur Rohmawati (2012) yang berjudul tentang pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan perbedaan hasil penelitian-penelitian yang dilakukan, peneliti tertarik untuk kembali meneliti tentang kepatuhan wajib pajak, “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan**

***e-filling*, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Kota Prabumulih”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan ?
2. Seberapa besar Penerapan sistem *e-filling* pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan ?
3. Seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan ?
4. Seberapa besar pengaruh kulitas pelayanan, penerapan sistem *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan ?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

4. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan, penerapan sistem *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan dan mengetahui wawasan yang didapatkan selama perkuliahan diterapkan dalam instansi dan mengetahui praktek yang sesungguhnya.

2. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat diambil di KPP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang di layaninya.

3. Bagi Almamater hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- A. Parasuraman (2014). *The Behavioral Consequens of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Boediono, B.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan WajibPajak, terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi ( Studi KasusDi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya ).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Oktaviane Lidya Winerungan, (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Studi Kasus pada KPP Pratama Kota Manado ).
- Pemerintah Indonesia. (2007). Pasal 1 Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan. Lembaran RI Tahun 2007. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Pasal 1 Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan. Lembaran RI Tahun 2009. Jakarta.
- Putu Rara Susmita, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan pajak, dan Penerapan E-filing dan Penerapan sistem *E-filing* pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur.
- Rahayu, Siti Kurnia, (2013). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*.Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sujarweni, V. Wiratman, (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : PT Alfabet.

Wulandari Agustiniingsih, (2016). Pengaruh penerapan E-filing, tingkat Pemahaman Perpajakan dan kesadaran wajib pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pada KPP Pratama Kota Yogyakarta).