

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS KUALITAS PEMERIKSAAN  
PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL  
DAN MENENGAH PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PALEMBANG  
SEBERANG ULU**

**SKRIPSI**



**Nama : Gifari Agung  
NIM : 222015272**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS KUALITAS PEMERIKSAAN  
PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL  
DAN MENENGAH PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PALEMBANG  
SEBERANG ULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Gifari Agung  
NIM : 222015272**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gifari Agung

NIM : 22 2015 272

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Kantor KKP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2020

METERAI  
TEMPEL  
Pe  
659F2AHF263403889  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Gifari Agung

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

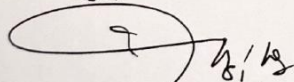
### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh pelayanan fiskus, Kualitas pemeriksaan pajak dan kesadraan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu

Nama : Gifari Agung  
NIM : 222015272  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

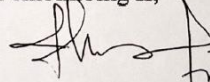
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal.....2020

Pembimbing I,



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

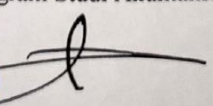
Pembimbing II,



Nina Sabrina, SE.M.Si  
NIDN/NBM: 0216056801/851119

Mengetahui,  
Dekan  
G.B Ketua Program Studi Akuntansi



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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

- *Innamal A'Malu Bin Niyat, Sesungguhnya Amal Perbuatan itu bergantung kepada niatnya.*

### *Kupersembahkan kepada:*

- *Bapak dan ibu*
- *Kakek dan nenek*
- *Saudara-saudaraku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Almamaterku*



## PRAKATA

Alhamdulillahirobbil A'lamin, puji syukur kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kualitas pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah Pada KPP Pratama Seberan Ulu Palembang”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan, namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini dengan harapan dapat bermanfaat untuk saat ini dan masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada Allah SWT, yang telah memberikan jalan dan kemudahan serta kelancaran penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku, Ayah (Fitrizal) , Ibu (Emirah), saudara-saudaraku, yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberi semangat serta kasih sayang yang begitu besar dan luar biasa kepada penulis, karena penulisan skripsi ini tidak akan pernah terjadi dan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dari kedua orang tuaku. Serta penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada Bapak

M.Orba Kurniawan S.E.,S.H.,M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E, M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. H Abid Djazuli, S.E, M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang .
2. Bapak Drs H. Fauzi Ridwan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E, M.Si, Ak.,CA Selaku Ketua program studi dan Ibu Nina Sabrina, S.E, M.Si, Selaku Sekertaris program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M.Orba Kurniawa S.E.,S.H.,M.Si Ibu Nina Sabrina S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan beserta auditor dan staf KPP Pratama kota Palembang yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi kalian. Akhirukalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih, kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari-Nya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, Februari 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii

### BAB I. PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah .....	1
B. RumusanMasalah .....	7
C. TujuanPenelitian .....	7
D. ManfaatPenelitian.....	8

### BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	9
1. Kepatuhan Wajib pajak .....	9
2. Pelayanan fiskus .....	15
3. Kualitas Pemeriksaan Pajak.....	20
4. Kesadaran Wajib Pajak.....	22
B. Penelitian Sebelumnya .....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	29

D. Hipotesis.....	29
-------------------	----

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Operasionalisasi Variabel .....	32
D. Data yang Diperlukan.....	34
E. Populasi Dan Sampel.....	34
F. Metode Pengumpulan data.....	36
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	38
1. Analisis Data .....	38
2. Teknik Analisis.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas .....	40
c. Uji Asumsi Klasik.....	40
d. Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
e. Analisis Determinasi .....	43
f. Pengujian Hipotesis.....	44

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	45
1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	45
2. Visi Dan Misi .....	46
3. Struktur Organisasi KPP Pratama seberang ulu .....	47
4. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	52
5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87

**BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan ..... 93  
B. Saran ..... 93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah WPOP Terdaftar dan Laporan SPT Tahunan (UMKM PP 46) KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2014-2018 .....	4
Tabel II.1 Persamaan dan perbedaan penelitian .....	28
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel .....	33
Tabel III.2 Sampel WP UMKM KPP Pratama Seberang Ulu.....	36
Tabel III.3 Skor Jawaban Kuisisioner .....	39
Tabel IV.1 Rekapitulasi data ordinal dan interval jawaban responden .....	52
Tabel IV.2 Persentase Indikator Tangible (Bukti Langsung).....	55
Tabel IV.3 Persentase Empathy (Empati).....	56
Tabel IV.4 Persentase Indikator Responsive Peness (Tanggapan).....	57
Tabel IV.5 Persentase Reliability .....	58
Tabel IV.6 Persentase Indikator Assurance (Jaminan) .....	59
Tabel IV.7 Persentase Indikator Profesionalisme.....	60
Tabel IV.8 Perserntase Indikator Kompetensi .....	61
Tabel IV.9 Persentase Indikator Integritas .....	63
Tabel IV.10 Persentase Indikator Independensi .....	64
Tabel IV.11 Persentase Indikator persepsi Wajib Pajak .....	65
Tabel IV.12 Persentase Indikator Pengetahuan Perpajakan .....	66
Tabel IV.13 Persentase Indikator Karakteristik Wajib pajak.....	67

Tabel IV.14 Persentase Indikator Penyuluhan Pajak.....	68
Tabel IV.15 Persentase Indikator kepatuhan dalam mengisi Formulir pajak .....	69
Tabel IV.16 Persentase Indikator kepatuhan dalam menghitung pajak.....	70
Tabel IV.17 Persentase indikator kepatuhan membayar pajak tepat waktu.....	71
Tabel IV.18 Persentase Indikator Melaporkan SPT .....	72
Tabel IV.19 Hasil Pengujian validitas kuisisioner variabel pelayanan fiskus .....	74
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Validitas kuisisioner variabel pemeriksaan pajak ...	74
Tabel IV.21 Hasil pengujian validitas kuisisioner variabel kesadaran pajak .....	75
Tabel IV.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	75
Tabel IV.23 Hasil Reliabilitas .....	76
Tabel IV.24 Hasil Normalitas.....	78
Tabel IV.25 Hasil Multikolinieritas .....	80
Tabel IV.26 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
Tabel IV.27 Hasil regresi linier berganda .....	82
Tabel IV.28 Hasil Uji Determinasi .....	83
Tabel IV.29 Hasil Uji Hipotesis IV .....	86

\

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar IV.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar IV.2 Grafik Scatterplot .....	77
Gambar IV.3. Normal P-P Regression Standardized Residual .....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. SPSS
- Lampiran 2. Sertifikat Toefl
- Lampiran 3. Surat Riset Penelitian
- Lampiran 4. Sertifikat Hafalan Surat-surat Pendek
- Lampiran 5. Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 6. Plagiarism Checker
- Lampiran 7. Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Gifari Agung/222015272/2020/ Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu.**

Penelitian ini merumuskan bagaimana pengaruh pelayanan fiskus dan kualitas pemeriksaan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah pada kantor pelayanan pajak Pratama seberang ulu Palembang. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus dan kualitas pemeriksaan serta kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah. jenis penelitian yang digunakan adalah kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama seberang ulu Palembang. sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah yang terdaftar di KPP seberang ulu. teknik sampel menggunakan *Random Sampling*. data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner. metode analisis data yang digunakan yaitu dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis data dibantu dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial variabel pengaruh kualitas kualitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh pelayanan fiskus, kualitas pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap wajib pajak.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan fiskus, Kualitas pemeriksaan pajak, kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah



## ABSTRACT

**Gifari Agung/222015272/2020/ *The Effect of Taxation Service, Quality of Tax Examination and Taxpayer Awareness on Compliance of Small and Medium Enterprises Taxpayers at the Primary Tax Service Office of Seberang Ulu.***

*This study formulates how the influence of tax authorities and the quality of taxpayer inspection and taxpayer awareness of tax compliance for micro small and medium enterprises in the Pratama tax service office across ulu Palembang. the purpose of this study was to determine the effect of the tax authorities and the quality of audits and awareness of tax compliance for micro small and medium enterprises. the type of research used is causality. The population in this study is the tax payers for micro, small and medium businesses registered at the Pratama Tax Office opposite Palembang Ulu. The sample in this study was 100 small and medium micro business taxpayers registered at the KPP Across Ulu. sample technique using random sampling. the data used are primary data and secondary data, data collection techniques using questionnaires. the data analysis method used in this research is quantitative and qualitative analysis. Data analysis techniques were assisted by using SPSS. The results of this study simultaneously have a significant effect between the variables affecting the tax authorities service to taxpayer compliance. Partially the variable influence of the quality of tax quality on tax compliance. variable taxpayer awareness of taxpayer compliance and the influence of tax authorities, the quality of tax audits and taxpayer awareness of taxpayers.*

**Keywords :** *Quality of fiscal services, Quality of tax audits, compliance of tax payers for micro and small businesses*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar dibandingkan penerimaan sektor lainnya. Untuk saat ini, sekitar 70% Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) di Indonesia mendapat dana yang didapat dengan penerimaan sektor pajak. Negara dapat memakai dan memanfaatkan penerimaan dari hasil pajak sebagai penopang dalam membiayai pembangunan dan membenahi fasilitas negara. Tetapi hasil pendapatan dari sektor pajak tidak dirasakan secara langsung oleh wajib pajak sendiri, melainkan pajak mampu menambah keuangan pada negara dalam memberikan ketersediaan barang dan jasa untuk publik, untuk memenuhi segala kebutuhan dan memberikan kemakmuran kepada rakyat.

Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa kepatuhan masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan wajib pajak dimulai dari pemahaman bahwa wajib pajak telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan ini dan masa mendatang. Selanjutnya wajib pajak mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan, diharapkan kesadaran membayar pajak bagi warga negara akan meningkat sehingga *tax ratio* negarapun meningkat.

Permasalahan kepatuhan wajib pajak pada umumnya menurut Rahayu (2017: 198) dikarenakan wajib pajak selalu berusaha untuk membayar pajak yang terhutang sekecil mungkin, sepanjang hal itu dimungkinkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, dan wajib pajak cenderung untuk menyelundupkan pajak (*tax evasion*) yaitu usaha penghindaran pajak yang terhutang secara illegal, sepanjang wajib pajak tersebut mempunyai alasan yang menyakinkan bahwa akibat dari perbuatannya tersebut kemungkinan besar tidak akan dihukum serta yakin pula bahwa perbuatan tersebut dilakukan orang lain.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, kualitas pelayanan perpajakan, kualitas penegakan hukum perpajakan, kualitas pemeriksaan pajak, pelayanan fiskus, tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan, kemauan dan kesadaran wajib pajak, serta perilaku wajib pajak. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti hanya mengkaji tiga faktor saja, yaitu pelayanan fiskus, kualitas pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak.

Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahayu, 2017: 192). Pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *normative beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *theory of planned behavior*. *Normative beliefs* menjelaskan ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada

wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak (Brata, 2017: 71)

Penelitian sebelumnya mengenai pelayanan fiskus diantaranya Jotopurnomo (2013), Murti (2014), Ardiyansyah (2016), Brata (2017), dan Siregar (2017) yang menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Marcori (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh wajib pajak. Apabila ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh wajib pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada negara, pada akhirnya penerimaan negara pun bertambah (Rahayu, 2017: 197).

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib telah memberikan hasil yang berbeda. Penelitian Dewi (2014), Assa (2018), dan Wahda (2018) menyatakan bahwa kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Setia (2015) menyimpulkan bahwa kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Fitria (2017), Siregar (2017), Tulenan (2017), dan Siahaan (2018) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Syaiful (2016) dan Lydiana (2018) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan objek penelitian ini, yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu berdasarkan dokumentasi laporan perkembangan SPT Tahunan usahawan khususnya pelaku UMKM ditunjukkan pada tabel I.1 di bawah ini.

**Tabel I.1**

**Jumlah WPOP Terdaftar dan Laport SPT Tahunan (UMKM PP46)  
KPP Pratama Palembang Seberang Ulu  
Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP UMKM Terdaftar (Orang)</b>	<b>WPOP UMKM Laport SPT Tahunan (Orang)</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>
2014	399	334	83,71
2015	792	382	48,23
2016	1.231	485	39,40
2017	1.814	650	35,83
2018	2.223	645	29,01

Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2019

Tabel I.2 di atas, menyatakan bahwa WPOP UMKM yang terdaftar dari tahun 2014-2018 meningkat. Namun tidak sebanding dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan (UMKM) yang cenderung menurun, dari 83,71% pada tahun 2014 menjadi 29,01% pada tahun 2018. Hal ini diidentifikasi karena wajib pajak berusaha untuk menghindari pajak dengan cara meminimalkan beban pajak dengan usaha dari wajib pajak, wajib pajak juga berusaha memperkecil laporan jumlah atau bahkan melaporkan kerugian usaha sehingga

penghasilan karena pajak menjadi berkurang, serta adanya upaya melalaikan pajak dengan cara menolak untuk membayar pajak yang telah ditetapkan.

Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah merupakan Wajib Pajak yang bisa dikatakan dapat memberikan penerimaan pajak yang besar. Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan bagian dari dunia usaha nasional yang mempunyai kedudukan, potensi dan peranan yang strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Pengembangan UMKM menjadi ujung tombak pertumbuhan ekonomi dan merupakan tulang punggung ekonomi kerakyatan. Perkembangan UMKM hampir dikatakan tidak pernah mengalami penurunan jika dilihat dari jumlah UMKM yang setiap tahunnya bertambah meskipun dengan prosentase yang kecil. Sehingga jika dilihat dari sudut pandang Pemerintah, UMKM bisa menjadi penerimaan negara yang akan membuat langkah bangsa lebih maju.

UMKM di Kota Palembang khususnya wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu mengalami perkembangan yang baik. Kota Palembang merupakan salah satu kota yang mendukung iklim bisnis UMKM. Hal ini dibuktikan dengan sering diadakannya bazar produk UMKM. Hal inilah yang mengisyaratkan bahwa iklim bisnis di kota Palembang diperuntukan untuk perkembangan UMKM. Terkait dengan penghasilan yang didapat, tentunya tidak terlepas dengan pajak yang harus dibayarkan kepada pemerintah. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu, pada Pasal 2 butir 1 dinyatakan bahwa atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final dalam jangka waktu tertentu, sedangkan pada butir 2 menyatakan bahwa Tarif Pajak Penghasilan

yang bersifat final sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebesar 0,5% (nol koma lima persen).

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM diduga karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, dan kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh Fiskus terhadap Wajib Pajak yang membuat hubungannya kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan Wajib Pajak melakukan keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), pembetulan SPT, dan keterlambatan membayar pajak, bahkan Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT masih tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur pada tanggal 9 Desember 2019 terhadap pegawai pajak (Fiskus) dan Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, diperoleh informasi dari pegawai pajak bahwa pemerintah telah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya tidak berjalan sebagaimana mestinya, dimana banyak Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Sementara itu, Wajib Pajak pelaku UMKM cenderung terlambat, menghindar dari tanggung jawab, bahkan bersikap tidak peduli terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk mengadakan studi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?
3. Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.



3. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil akhir dari penelitian ini adalah untuk beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman peneliti dalam bidang akuntansi perpajakan khususnya pengaruh pelayanan fiskus, kualitas pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu

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

3. Bagi Almamater

Tugas akhir skripsi ini akan menambah jumlah khasana keilmuan dan literatur yang dapat digunakan oleh kalangan akademisi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alkourni, Ines. 2019. "Penerimaan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Palembang Tahun 2019 Tidak Capai Target". [Kaganga.com](http://Kaganga.com). diakses pada tanggal 3 Desember 2019, pukul 21:04:17 WIB.
- Ardiyansyah, Ahmad. 2016. *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Belitar)*. [Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 11 No. 1 2016], Hal. 1-10
- Brata, Januar Dio. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda*. [Forum Ekonomi Volume 19, No. 1 2017], Hal. 69-81.
- Dewi, Cahaya Shinta. 2014. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. [E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 9.2 (2014)], Hal. 505-514.
- Fitria, Dona. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. [Journal of Applied Business and Economics Vol. 4 No. 1 (Sept 2017)], Hal. 30-44
- Gunadi. 2015. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Hardiansyah. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartono, Jogyanto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Marcori, Fitri. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh)*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2014. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Malang: Refika Aditama.

- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian: Dilengkapi Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murti, Hangga Wicaksono. 2014. *Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado*. [Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014], Hal. 389-398
- Mustafa, Delly. 2018. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Nasir, Abd. *et.al*. 2011. *Buku Ajar: Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Nuamedika.
- Pasolong, Herbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba: Empat.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2017. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Tulenan, Rudolof A. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung*. [Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017], Hal. 296-303
- Sanusi, A. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setia, Humala. 2015. *Pengaruh Frekuensi Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. [Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 17, No. 1, Juni 2015], Hlm. 10-22.
- Siregar, Dian Lestari. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama*

- Batam*. [Journal of Accounting & Management Innovation, Vol.1 No.2, July 2017], Hal. 119-128
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Analisis Laporan Keuangan: Teori, Aplikasi & Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryadi, Imam. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Singosari)*. [Jurnal Perpajakan (JEJAK)] Vol. 8 No. 1 2016], Hal. 1-10.
- Susetyo, Budi. 2017. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian: Dilengkapi Cara Perhitungan dengan SPSS dan MS Office Excel*. Bandung: Refika Aditama.
- Wahda, Neng Siti Rohmatul. 2018. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. [Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, Vol. 2 No. 2 Januari - Juni 2018 e-ISSN: 2621-5306], Hal. 115-143
- Widodo, Widi. 2015. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.