

**PENGARUH KEBERMANFAATAN NPWP, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat -Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



**Diajukan Oleh :
M. Iqbal Hasibuan**

NPM. 2101120025

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS
TRIDINANTI**

2025

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKripsi

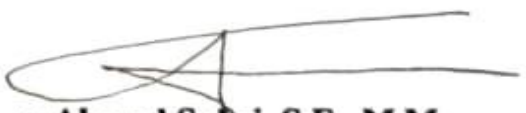
Nama : M. Iqbal Hasibuan
Nomor Pokok/NIRM : 2101120025
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH KEBERMANFAATAN NPWP, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 8/9 2025 Pembimbing I


: Rizal Effendi, S.E., M.Si.
NIDN. 0204046501

Tanggal 9/9 2025 Pembimbing II


: Ahmad Sukri, S.E., M.M
NIDN. 0203066201

Mengetahui,

Dekan

Tanggal 10/9 2025

Ketua Program Studi

Tanggal 10/9 2025




Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS

NIDN. 0205026401


Dr. Rosalina Pebriana Mayasari, S.E., Ak, M.Si.

NIDN. 0026028301



**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Iqbal Hasibuan
Nomor Pokok/NIRM : 2101120025
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Pajak
Judul Proposal : Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Pembimbing Skripsi

Tanggal 09/9 2025 Ketua Penguji


: Rizal Effendi, S.E., M.Si.
NIDN. 0204046501

Tanggal 9/9 2025 Penguji I


: Ahmad Sukri, S.E., M.M
NIDN. 0203056201

Tanggal 7/9 2025 Penguji II


: Dimas Pratama Putra, SE., Ak., M.Si
NIDN. 0219049101

Dekan
Tanggal 10/9 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tanggal 10/9 2025



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN. 0205026401



Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, S.E., Ak., M.Si
NIDN. 0026028301

118 / PS / DFEB / 25

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO

MOTO:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“ Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma
sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan
khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“ Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta
kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 05-06)

“ Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

Kupersembahkan Kepada:

- **Ayah dan Ibu**
- **Keluarga besarku**
- **Diri Sendiri**
- **Dosen Pembimbingku**
- **Sahabat-sahabat**
- **Seluruh Orang Tercinta**
- **Almamater**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Iqbal Hasibuan
 Noor Pokok/NIM : 2101120025
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Akuntansi

Meyakinkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “ Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”, telah ditulis dengan sungguh-sungguh.

Apabila dikemudian hari dibuktikan pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

lambang, Juli 2025


 M. Iqbal hasibuan

dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur**” yang disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Tridianti Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal SE., MS Selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Dr. Rosalia. Pebrica. Mayasari, S.E., M.Si. Ak Selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti.
4. Bapak Rizal Effendi, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing utama dan Bapak Ahmad Sukri, S.E., M.M selaku pembimbing anggota yang telah banyak memberi bimbingan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Febransyah , SE.,MM selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Terima kasih Bapak dan Ibu dosen serta karyawan di lingkungan Universitas tridianti.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang yang telah bersedia memberikan data dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua ku tercinta, Ayah P. Welington Hasibuan dan Ibu Mellyana terima kasih tak terhingga atas limpahan kasih sayang, kesabaran dalam

mendidik, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun material serta tak pernah berhenti mendoakan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluargaku yang tercinta, terima kasih tak terhingga atas limpahan kasih sayang, kesabaran dalam mendidik, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun material serta tak pernah berhenti mendoakan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih teman – teman angkatan 21 yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Terima kasih teman – teman KKN kelompok 8 angkatan 37 yang telah memberikan pengalaman dan kesan yang tak akan terlupakan bagi peneliti.
11. Terima kasih untuk kakak tingkat yang juga turut membantu memberikan dukungan selama penulisan skripsi.
12. Apresiasi sebesar – besarnya untuk diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan apa yang dimulai.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan peneliti mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Pengertian Dasar Pajak.....	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.1.3.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.4 Kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	14

2.1.4.1 Indikator Kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	17
2.1.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus	19
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	19
2.1.6.1 Indikator Sanksi Perpajakan.....	22
2.2. Penelitian Relevan	22
2.3. Kerangka Berpikir	25
2.4. Hipotesis.....	26
BAB II METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.1.1 Waktu Penelitian	27
3.1.2 Tempat Penelitian.....	27
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.1 Sumber Data.....	27
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Sampling	29
3.4 Rancangan Penelitian	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.5.1 Variabel Penelitian	30
3.5.2 Definisi Operasional.....	31
3.6 Instrumen Penelitian.....	33

3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	33
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.7.3 Uji Validitas	34
3.7.4 Uji Normalitas	35
3.7.5 Uji Asumsi Klasik	35
3.8 Regresi Linier Berganda	37
3.9 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	38
3.10 Uji hipotesis.....	38
3.10.1 Uji F.....	38
3.10.2 Uji t.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	41
4.1.1.2 Visi Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	42
4.1.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	43
4.1.1.4 Uraian Tugas.....	44
4.1.1.5 Deskripsi Profil Responden	46
4.1.1.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
4.1.1.7 Hasil uji Instrumen Penelitian.....	48
4.1.1.7.1 Uji Validitas.....	49
4.1.1.7.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.1.1.8 Uji Persyaratan Analisis.....	52

4.1.1.8.1 Uji Normalitas	53
4.1.1.9 Uji Asumsi Klasik	54
4.1.1.10 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.1.1.10.1 Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)	57
4.1.1.11 Uji Hipotesis Penelitian	58
4.1.1.11.1 Uji Simultan (Uji F)	58
4.1.1.11.2 Uji Parsial (Uji T)	60
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur	61
4.2.2 Pengaruh Kebermanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan WPOP	62
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP ..	64
4.2.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	47
Tabel 4.2 Deskriptif Statistik	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Linear Berganda	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

ABSTRAK

M. Iqbal Hasibuan. Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

(Di bawah bimbingan Bapak Rizal Effendi_S.E., M.Si.dan Bapak Ahmad Syukri, S.E., M.M)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan baik secara parsial maupun secara simultan Terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, data primer berupa penyebaran hasil kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur sebanyak 287.410. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dipilih dengan menggunakan metode Simple Random sampling. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan Uji Statistik Deskriptif, uji Normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas), regresi linear berganda, uji hipotesis (uji F dan Uji t) dan uji koefisien determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan WPOP yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Secara parsial, Kebermanfaatan NPWP dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP, sedangkan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP. Temuan ini menegaskan bahwa Kebermanfaatan NPWP dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki peranan penting dalam membentuk Kepatuhan WPOP.

Kata Kunci: Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan WPOP

ABSTRACT

M. Iqbal Hasibuan. The Influence of NPWP Benefits, Tax Officer Service Quality, and Tax Witnesses on Compliance of Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. (Under the guidance of Mr. Rizal Effendi S.E., M. Si and Mr. Ahmad Syukri, S.E., M.M)

This study aims to determine: The Influence of NPWP Benefits, Tax Officer Service Quality, and Tax Sanctions, both partially and simultaneously, on Compliance of Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. This study uses quantitative data analysis techniques. The data source used in this study is primary data, which is in the form of questionnaire results. The population in this study is individual taxpayers at KPP Pratama Palembang Ilir Timur, totaling 287,410. The sample in this study consists of 100 respondents selected using the Simple Random Sampling method. To analyze the data, the researcher uses Descriptive Statistical Test, Normality Test, Classical Assumption Test (Multicollinearity Test and Heteroscedasticity Test), Multiple Linear Regression, Hypothesis Test (F Test and t Test), and Coefficient of Determination Test (R²).

The results of the study show that NPWP Benefits, Tax Officer Service Quality, and Tax Sanctions partially influence the Compliance of Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Partially, NPWP Benefits and Tax Officer Service Quality have a significant influence on Individual Taxpayer Compliance, while Tax Sanctions do not have a significant influence on Individual Taxpayer Compliance. This finding confirms that NPWP Benefits and Tax Officer Service Quality play an important role in shaping Individual Taxpayer Compliance.

Keywords: NPWP Benefits, Tax Officer Service Quality, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance

RIWAYAT HIDUP

M. Iqbal Hasibuan dilahirkan di Kabupaten Banyuasin pada tanggal 25 Januari 2004 dari pasangan Bapak P. Welington Hasibuan dan Ibu Mellyana. Saya anak pertama dari 2 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2015 di SD Negeri 4 Talang Kelapa. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP Negeri 1 Talang Kelapa, selanjutnya Sekolah Menengah Atas pada tahun 2021 di SMK Bistek Palembang. Pada tahun 2021 saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Tridianti.

Palembang, Juli 2025

M. Iqbal Hasibuan

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan serta penyediaan layanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat 1, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara. Pembayaran ini bersifat memaksa berdasarkan ketentuan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara demi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat.

Pajak merupakan peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua pengeluaran negara. Menurut Resmi (2019:3) fungsi pajak adalah sebagai anggaran (sumber keuangan negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Pemerintah dalam menjalankan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ke tahun memberikan kontribusi yang semakin besar.

Dasar pemungutan pajak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. *Self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Di Indonesia, pajak dipungut dari masyarakat melalui berbagai jenis pajak, salah satunya adalah Pajak Penghasilan (PPh) yang dikenakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Namun, data menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Indonesia, termasuk di KPP Ilir Timur Palembang masih tergolong rendah.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan yang mana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada dasarnya, menjalankan kepatuhan pajak wajib dilakukan oleh seluruh wajib pajak, termasuk wajib pajak orang pribadi (WPOP). Pemahaman yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan perpajakannya, semakin besar tingkat pemahaman wajib pajak maka semakin besar juga tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Peningkatan pemahaman regulasi perpajakan wajib terus dilakukan yang bersangkutan, baik wajib pajak ataupun petugas pajak, agar kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak terus meningkat.

Berikut merupakan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur tahun 2019 sampai dengan 2023 yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Wajib SPT	Jumlah WP yang melaporkan SPT	Persentase Kepatuhan
2019	204.973	91.983	56.041	60,93%
2020	233.925	74.928	59.862	79,89%
2021	246.627	66.757	55.133	82,59%
2022	259.486	73.922	54.173	73,28%
2023	271.390	82.634	59.849	72,43%
2024	287.410	80.491	55.680	69,18%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2025

Tabel diatas menggambarkan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada tahun 2019 sampai 2024 dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada tahun 2019 menjadi tahun terendah wajib pajak yang melaporkan pajaknya yaitu hanya 60,93% wajib pajak yang melaporkan pajaknya, tahun 2020 naik menjadi 79,89%, tahun 2021 menjadi yang tertinggi yaitu 82,59%, tahun 2022 turun menjadi 73,28%, tahun 2023 turun ke 72,43%, dan pada tahun 2024 kembali turun 69,18%.

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena kompleks yang dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan fenomena ini terjadi karena masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, sedangkan pemerintah telah membuat cara melaporkan pajak semudah mungkin dengan adanya pelaporan pajak secara online untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan pajaknya dimanapun kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

Setiap WPOP diharuskan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas resmi dalam administrasi perpajakan. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu, NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan serta wajib pajak hanya diberikan satu Nomor Wajib Pajak saja. Kebermanfaatan NPWP tidak hanya terletak pada fungsinya sebagai identitas, tetapi juga sebagai alat untuk mempermudah WPOP dalam melakukan transaksi keuangan, mengakses layanan perbankan, dan mendapatkan berbagai fasilitas dari pemerintah. Namun, meskipun NPWP memiliki banyak manfaat, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Banyak WPOP yang belum sepenuhnya memahami pentingnya NPWP dan manfaat yang dapat diperoleh dari kepatuhan pajak.

Bagi setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Dengan memiliki NPWP, wajib pajak memperoleh beberapa manfaat langsung lainnya seperti sebagai pembayaran pajak di muka (angsuran/kredit pajak) atas Fiskal Luar Negeri yang di bayar sewaktu wajib pajak ditolak ke luar negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bank. Terhadap wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor

Pokok Wajib Pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Manfaat-manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak diharapkan akan menjadi motivasi bagi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) tetapi juga patuh memenuhi kewajibannya berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar pajaknya. Oleh sebab itu, kebermanfaatan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada *self assessment system*. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan pelunasan pajak terutang. Agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya dengan baik, maka fungsi aparaturnya (fiskus) menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang prima.

Menurut Indrayani (2022) fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus berarti suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Seorang fiskus memiliki kewajiban untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan surat

pemberitahuan (SPT).

Kualitas pelayanan perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melakukan tanggung jawabnya dalam perpajakan. Aparatur pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas terhadap wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Menurut Istiqomah (2021) pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan WPOP. Pelayanan yang baik dan responsif dari petugas pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi motivasi wajib pajak untuk patuh. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mareti (2019) kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan fiskus berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penerapan sanksi perpajakan, dimana pelayanan fiskus yang baik cenderung mengurangi resiko pelanggaran dan sanksi yang diberlakukan. Sanksi yang

tegas dan jelas dapat memberikan efek jera bagi WPOP yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan adalah sebuah konsekuensi yang ditetapkan oleh otoritas pajak terhadap wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan di buat untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajiban terkait perpajakan. Sanksi tinggi yang dikenakan kepada Wajib Pajak dimaksudkan untuk memberikan efek jera, yang mana akan berdampak pada kepatuhan pajak. Sanksi pajak sangat dibutuhkan di dalam sistem perpajakan karena untuk memungkinkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut pengkajian yang dilaksanakan oleh Prameswari dkk (2021), sanksi perpajakan memainkan peran besar dalam meningkatkan kesadaran pembayar pajak tentang perlunya mematuhi undang-undang pajak. Sanksi yang ketat tetapi adil dapat diterapkan pada pembayar pajak yang melanggar peraturan untuk memiliki dampak pembelajaran yang positif. Namun, bagaimana sanksi diterapkan di lapangan memiliki dampak langsung pada tingkat keberhasilannya. Wajib pajak mungkin cenderung kurang mengikuti aturan jika sanksi diterapkan secara tidak konsisten atau memiliki kecenderungan untuk bias.

Upaya dalam pencapaian tujuan perpajakan tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Banyak faktor yang membuat para wajib pajak tidak membayar atau tidak melaporkan kewajiban perpajakannya kepada petugas pajak. Seperti yang terjadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajak mereka. Ketidak patuhan wajib pajak yang terjadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur membuat penulis termotivasi untuk melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan (Esti Rizqiana & Wahyu Meiranto, 2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut (Dwi Istiqomah, dkk. 2021) Kebermanfaatan NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di uraikan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kebermanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Palembang Ilir Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi aparat pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan dalam pemberian sanksi perpajakan.

2. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh

terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Anggi, Idel. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *SENTRI: JURNAL RISET ILMIAH*. Vol.2, No.7 Juli 2023
- Aglista, Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas pelayanan fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*. Volume 9, Nomor 4, Tahun 2020, Halaman 1-12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting> ISSN (Online); 2337-3806.
- Aini, Desy Nurr dan Jiwa Pribadi Agustianto. (2023). Analisis Pengawasan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Bekasi Barat Tahun 2021 – 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol 3, No.4, Juli 2023 pp.383-392.
- Asfa Esti Rizqiana I, dan Wahyu Meiranto. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*. Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting> ISSN (Online): 2337-3806.
- Farizka, S. B., Rofik, R., & Ernawati, E. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Timur Raya Lestari. *Fokus: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 17-31.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hadianto, H. P., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1458-1468.
- Hananto, Samudra Dhony. 2015. *Pengaruh SPPT, Sanksi, Pendapatan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. Skripsi, Universitas Dian Nuswanto Semarang.

- Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 115-125.
- Istiqomah, D. I. D., & Zifi, M. P. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 251-260.
- Ita Nuaeni, 2020. *Pengaruh Pengalaman Bisnis Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis Upi Universitas Pendidikan Indonesia*. repository.upi.edu/perpustakaan.upi.edu.
- Lende, Yuesti, Bhegawati (2021). Pengaruh Kemanfaatann NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *KUMPULAN HASIL RISET MAHASISWA AKUNTANSI*. Vol. 3 No. 1 (2021). E-ISSN; 2716-2710.
- Mareti, E. D., & Dwimulyani, S. (2019, April). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderasi. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-51).
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana.
- Nafi'atul. 2017. *Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi, Institut agama Islam Negeri Surakarta.
- Nikmah, N. Z., & Umaimah, U. (2024). Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 3286-3302.
- Nuur'Aini, D., & Agustianto, J. P. (2023). Analisis Pengawasan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Bekasi Barat Tahun 2021-2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(4), 383-392.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK. 03/2022 Tentang Nomor Pokok Wajib Pajak.

- Prastyatini, S. L. Y., Ayem, S., & Pradana, A. Y. Y. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Insentif Pajak Sebagai Moderasi Atas Pemahaman Regulasi Perpajakan Dan Tax Avoidance. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 14(01), 347-359.
- Pratiwi, Fikih Fadillyna dan Susanti. 2020. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Rungkut Surabaya. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*. Vol. 8 No. 1 (2020) p-ISSN : 2337-6457 e-ISSN : 2722-7502.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P., dan Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satriady, Aldrias. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (MINISTAL)*. Vol.1, No.1, 2022: 1-18.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar No. 23A Tahun 1945 Tentang Kewajiban Membayar Pajak.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan.
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Wulandari, Yuni Muharromah, Sigit Adhi Pratomo dan Wahjoe Sri Irwanto. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Kiat BISNIS*. Volume 6 No. 4 Desember 2016.