

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KKP
DRS. H.M AMAN SYAFEI, MM PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan oleh :

Juwita

NPM. 1901120505

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2023

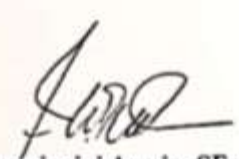
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Juwita
Nomor Pokok : 1901120505
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi
Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KKP
Drs. H.M Aman Syafel, MM Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal¹¹⁻⁰³⁻²⁰²³ Pembimbing I


: Kusminaini Armin, SE.,MM
NIDN : 0222086301

Tanggal⁰⁹⁻⁰³⁻²⁰²³ Pembimbing II


: Pipit Fitri Rahayu, SE.,M.Si
NIDN : 0210049001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Tanggal :¹³⁻⁰³⁻²⁰²³.....

Tanggal :¹¹⁻⁰³⁻²⁰²³.....



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



: Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205056701


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juwita
Nomor Pokok : 1901120505
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi
Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KKP Drs.
H.M Aman Syafei, MM Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 03-04-2023 Ketua Penguji : 
: Kusminaini Armin, SE,MM
NIDN : 0222086301

Tanggal 30-03-2023 Penguji I : 
: Pipit Fitri Rahayu, SE, M.Si
NIDN : 0210049001

Tanggal 03-04-2023 Penguji II : 
: Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal : 03-04-2023


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

Ketua Program Studi

Tanggal : 03-04-2023


Meti Zulivana, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205056701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya.” (QS At-Thalaq:3)

Kupersembahkan kepada :

- *Orang Tuaku Bapak (johari) dan Ibu (sulastri) Tersayang*
- *Diri Sendiri*
- *Suamiku (Kamil), anakku (Jibrán) dan Adikku (jodi) Tersayang*
- *Teman Seperjuangan ku*
- *Almamater ku*

PERTANYAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juwita

NPM : 1901120505

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan karya ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi akademik dari Universitas Tridinanti sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa adanya paksaan dari siapa pun dan dalam keadaan sadar.

Palembang, 11 Maret 2023



Juwita

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan saran dan bantuan, maupun masukan-masukan guna menyempurnakan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada Yth :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial SE, M. Si, Ak. CA, CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Meti Zuliyana SE, M. Si , Ak. CA, CSRS. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Kusminaini Armin, SE, MM. Selaku Pembimbing I untuk skripsi, penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan, mulai dari waktu, motivasi, kritik, saran dan semua yang telah ibu ajarkan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Pipit Fitri Rahayu, SE.,M.Si. Selaku Pembimbing II untuk skripsi, penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan, mulai dari waktu, motivasi, kritik, saran dan semua yang telah ibu ajarkan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Program Studi Akuntansi.
7. Bapak Drs. H.M Aman Syafei, MM selaku pimpinan KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM palembang yang telah membantu dalam mendapatkan data-data guna penyelesaian skripsi ini.

8. Kedua orang tua ku, suamiku, adikku dan anakku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik itu moral maupun materi.
9. Terima kasih sahabat-sahabat ku, yang selama ini telah setia bersama ku susah, senang dan memberikan semangat.

Penulis sadar bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk karya yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, 11 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	ixv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pajak	8
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	8
2.1.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.1.3 Jenis-jenis Pajak.....	10
2.1.1.4 Syarat Pemungutan Pajak.....	10
2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.1.6 Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	12
2.1.1.7 Wajib Pajak	13

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	14
2.1.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.1.2.3 Faktor - faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib Pajak.....	15
2.1.3 Sosialisasi Perpajakan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan	16
2.1.3.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	20
2.1.5.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.5.4 Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.2 Penelitian Lain Relevan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1 Tempat Penelitian	26
3.1.2 Waktu Penelitian	26
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Sumber Data	26
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Sampling.....	28
3.4 Rancangan Penelitian.....	29

3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	30
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.6.1 Uji Validitas.....	33
3.6.2 Uji Reabilitas	34
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Normalitas	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.2.1 Uji Multikolonieritas	36
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.3 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	37
3.7.4 Uji Hipotesis	37
3.7.4.1 Uji F Simultan	37
3.7.4.2 Uji t Parsial.....	38
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
4.1.4 Gambaran Umum Responden.....	43
4.1.5 Hasil Uji Instrumen	44
4.1.5.1 Uji Validitas	44
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.6 Hasil Uji Analisis Data	47
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	47
4.1.6.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.1.6.2.1 Uji Multikolonearitas	48
4.1.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.1.6.3 Uji Koefisien Regresi Linear Berganda	50
4.1.6.4 Uji Hipotesis	53
4.1.6.4.1 Uji F Simultan	53

4.1.6.4.2 Uji t Parsial.....	54
4.1.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.....	57
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.....	58
4.2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.2.2.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
4.2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna Jasa KKP Drs.H.M Aman Syafei, MM Palembang	3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Jumlah Responden	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji F Simultan	53
Tabel 4.8 Hasil Uji t Parsial	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo AKP21	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

ABSTRAK

JUWITA. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang. (Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Ibu Kusminaini Armin, SE., MM dan Pembimbing Skripsi II Ibu Pipit Fitri Rahayu, SE.,M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 73 responden dan data diproses melalui program SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan atau F, terdapat hasil yaitu ($6,621 > 2,74$) artinya variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial atau t, diketahui bahwa adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,769 > 1,994$), pada variabel sosialisasi perpajakan ditunjukkan hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,012 > 1,994$) dan untuk variabel kualitas pelayanan pajak ditunjukkan hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,222 > 1,994$).

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

JUWITA. The Influence of awareness of taxpayers, socialization of taxation and quality of tax services on taxpayer compliance in KKP Drs. HM Aman Syafei, MM Palembang. (Under the guidance of Thesis Preceptor I, Mrs. Kusminaini Armin, SE., MM and Thesis Preceptor II Ibu Pipit Fitri Rahayu, SE.,M.Si).

This study aims to determine the effect of the independent variables, namely taxpayer awareness, tax socialization and quality of tax services on the dependent variable, namely taxpayer compliance. This study used primary data by distributing questionnaires to respondents at KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM. The sampling method was carried out using a saturated sampling technique with a total sample of 73 respondents and the data was processed through the SPSS version 25 program.

Based on the results of simultaneous hypothesis testing or F , there is a result that is $(6.621 > 2.74)$ meaning that the variables of taxpayer awareness, tax socialization and quality of tax services significantly influence taxpayer compliance. Meanwhile, partially or t , it is known that there is a significant influence on taxpayer compliance in the taxpayer awareness variable with a t count $> t$ table $(2.769 > 1.994)$, on the tax socialization variable it is shown the results of the t test $> t$ table $(2.012 > 1.994)$ and for the tax service quality variable, the results of the t test $> t$ table $(3.222 > 1.994)$ are shown.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.

RIWAYAT HIDUP

Juwita, dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 03 Januari 1999. Anak pertama dari dua bersaudara, merupakan buah hati dari Bapak Johari dan Ibu Sulastri. Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar pada tahun 2010 di Madrasah Ibtidaiyah Mamba'ul Hidayah II Palembang, selanjutnya Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2013 di SMP Negeri 23 Palembang dan selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2016 di SMK Xaverius Palembang. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi di Universitas Tridinanti.

Palembang, 11 Maret 2023

Juwita

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak peluang untuk berkembang menjadi negara yang lebih maju dan memiliki sumber pendapatan pemerintah yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu sektor internal (pendapatan dalam negeri) dan sektor eksternal (pendapatan luar negeri). Sebagai salah satu sumber pendapatan negara di sektor internal, pajak memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber pendapatan untuk membiayai pembangunan negara. Menyadari pentingnya peranan pajak dalam pembiayaan berbagai pengeluaran pemerintah, maka pemerintah dalam hal ini dirjen pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Sebagian besar pandangan masyarakat tentang perpajakan yaitu memberatkan masyarakat, hal ini dikarenakan peraturan tarif pajak yang mengalami perubahan semakin tinggi. Namun pemerintah tetap memungut pajak sebagai aset negara dan berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan melakukan pembaharuan sistem perpajakan.

Sistem pemungutan yang diterapkan pemerintah adalah *self assessment system* yang merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak, sistem ini menggantikan *official assessment system* yang berlaku sebelumnya.

Self assessment sytem adalah sistem dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pemerintah memberikan kepercayaan yang lebih besar kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya kepada negara dengan kesadaran sendiri. Sehingga kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk penerimaan negara.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai upaya untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan perpajakan guna meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan, tetapi dipengaruhi juga oleh kualitas pelayanan pajak. Jika kualitas pelayanan pajak yang buruk dan tidak mengedepankan sikap yang baik, positif dan *respect* kepada wajib pajak maka wajib pajak tidak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.1
Data Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna Jasa KKP Drs. H.M Aman Syafei,
MM Palembang

TAHUN	WP OP	WP BADAN	TOTAL	WP yang tidak melapor SPT Tahunan			KETIDAK PATUHAN %
				OP	BADAN	TOTAL	
2019	33	35	68	4	2	6	8,82
2020	35	35	70	4	2	6	8,57
2021	36	37	73	3	1	4	5,4

Sumber : KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang 2022

Berdasarkan tabel diatas sepanjang tahun 2019 - 2021 wajib pajak yang mendaftarkan diri setiap tahunnya semakin bertambah, sedangkan wajib pajaka syang melaporkan SPT Tahunan masih kurang dari jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang kewajibanya sebagai wajib pajak serta kualitas pelayanan yang kurang memuaskan sehingga wajib pajak kurang memahami peraturan pajak dan kegunaan pajak.

Peneliti memilih variabel kesadaran wajib pajak pada KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM karena masih ada beberapa klien atau wajib pajak yang belum mengerti atau menyadari hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu kesadaran wajib pajak juga berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar wajib pajak dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

Fitria (2017:40) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya dalam penelitian Atarmawan (2020:49) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehingga peneliti tertarik untuk memilih variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas pertama.

Apabila dalam pembahasan di atas telah dijelaskan mengenai kesadaran wajib pajak, maka selanjutnya peneliti akan membahas mengenai sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan hal penting yang harus selalu ditingkatkan oleh KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM karena sosialisasi perpajakan difungsikan sebagai salah satu cara dalam memberikan informasi mengenai tata cara perpajakan yang benar sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Penelitian ini dilakukan, karena terjadi perbedaan dalam penelitian sebelumnya. Yulia dkk (2020:309) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya dalam penelitian Wahyuni dkk (2021:1940) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dalam kepatuhan wajib pajak. Sehingga peneliti tertarik untuk memilih variabel sosialisasi perpajakan sebagai variabel bebas kedua.

Kualitas pelayanan pajak yang diberikan pada KKP Drs H.M Aman Syafei, MM juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, dalam penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013:14) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya dalam penelitian Zakaria dan Arifin (2022:277) kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehingga peneliti tertarik untuk memilih variabel kualitas pelayanan pajak sebagai variabel bebas ketiga.

Dari penjelasan di atas peneliti memilih kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat, karena rendahnya kepatuhan wajib pajak biasanya disebabkan oleh wajib pajak yang lupa atau mungkin sengaja melalaikan kewajibannya untuk melaporkan dan membayar pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan Pajak Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.
3. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.

4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dimaksud penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM Palembang.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan bacaan dan referensi bagi penelitian sejenis yang menarik untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi KKP Drs. H.M Aman Syafei, MM

Penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melapor SPT Tahunan.

3. Bagi Penulis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan serta informasi mengenai dunia perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S., dan Trisnawati, E. 2013. Akuntansi Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat
- Anwar, R.A., dan Syafiqurrahman, M. 2016. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah(UMKM) di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai variabel Pemediasi”. *Jurnal InFestasi*. Vol. 12. No.1. Juni. Hal: 66-74.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Aman, Asyarial, 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Palembang Ilir Barat”. *Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti; Palembang*.
- Atarwaman, R. J. D. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6 No. 1, 39–51.
- Devi, Lenggang, K, I., 2019, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee”, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Area : Surabaya*, hal. 65.
- Esther, Yohannah, 2012. “Tinjauan atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)”. *Skripsi*. Jakarta. *Fakultas Ekonomi Program Studi SI Reguler Akuntansi Universitas Indonesia, Depok*.
- Fakultas Ekonomi, 2021. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*. *Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang*.
- Fajriyan dkk. 2015. “Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Miji Mojokerto)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol.1, No. 1, 2015.
- Fitria, Dona. 2017. “Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Journal Of Applied Businnes and Economics* Vol.4 No.1 hal:30-44

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Cetakan IX. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan, PT. Niaga Swadaya. Jakarta.
- Hidayati, dkk., 2019, Statistika Dasar, Cv Pena Persada : Purwokerto, hal.8.
- Liberti, Pandiangan. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Mardiasmo, 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Megawangi, C.A.M., dan Setiawan P.E. 2017. “Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.19. No.3. Juni. Hal:2348-2377. ISSN: 2302-8556.
- Masruroh, dan Zulaikha 2013. “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)”.
- Najib, Debby Farihun. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Nuroctaviani Y.R dan Budi, 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)”. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik Vol. 7, No. 1. Hlm. 61-72. Fakultas Ekonomi universitas Trisakti, Jakarta.
- Pranadata, I.G.P. 2014. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu”. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahayu,S.K, 2013. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
 _____ 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains

- Ratriana, D.S., 2013, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta), Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Resmi, Siti, 2013, *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Edisi 7, Salemba Empat, Jakarta.
 _____ 2016, *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Sari, P. A. V., 2017. *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 6(2). 2460-0585
- Sisilianti, 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”. Skripsi Universitas Tridianti Palembang.
- Sudrajat, Ajat, dan Arles Parulian Ompusunggu 2015. “Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak”. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 2, No. 2, Desember 2015.
- Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
 _____ 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang - Undang Nomor 16 tahun 2009 KUP tentang definisi pajak.
- Wardani, D.K., dan Rumiya. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24.
- Yulia, Yosi, Wijaya, andri, Sari, Desi Permata dan Adawi, 2020. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Padang*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol.1.,No.4.
- Zakaria, dan Arifin. 2022. ”Pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP dengan Kesadaran WP sebagai Variabel *Intervening*”.