

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI
PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS, TERHADAP KEPATUHAN
WAJIBPAJAKORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DIKPP
PRATAMAPALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

GRASELA

NPM.19.01.12.00.77

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2023

UNIVERSITAS TRIDINATI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : GRASELA
Nomor Pokok : 1901120077
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Timur.

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 18.10.23 Pembimbing I : Rusmida Jun Harapan H, SE, M, Si

NIDN. 0230066801

Tanggal 16.10.23 Pembimbing II : Nuri Annisa Fitri, SE, M, Si

NIDN. 0212019401

56/PS/DFEB/23

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi



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

NIDN. 0205026401

Meti Zuliyana, SE, M, Si, Ak, CA, CSRS

NIDN. 0222096701

UNIVERSITAS TRIDINATI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : GRASELA
Nomor Pokok : 1901120077
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Timur.

Penguji Skripsi:

Tanggal 11.10.23 Ketua Penguji : Rusmida Jun Harapan H, SE, M, Si

NIDN. 0230066801

Tanggal 16.10.22 Penguji I : Nuri Annisa Fitri, SE, M, Si

NIDN. 0212019401

Tanggal 13.10.23 Penguji II : Ernawati, S.E., MM., Ak. CA.

NIDN: 0203066201

56/PS/DFEB/23

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Tanggal: 16.10.23



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

NIDN.: 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal: 16.10.23

Meti Zuliyana, SE, M, Si, Ak. CA, CSRS

NIDN. 0205056701

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grasela
Nomor Pokok : 1901120077
Fakultas : Ekonomi/Akuntansi
Jurusan : Akuntansi Pajak

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan jiplakan atau cypypaste karya orang lain. Dimana semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan Universitas Tridinanti Palembang.

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

Palembang, Oktober 2023



(Grasela)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”(Al-Insyirah ayat 6)

“Tidak ada yang sulit jika dilakukan, yang sulit hanya pikiranmu. Berniat, jalani, nikmati, berproses, wujudkan dan sayangi selalu keluargamu”(Grasela)

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Alm.Ayah dan Ibu serta Adik dan kakak terkasih

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadirt Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Timur.”** Sebagian salah satu syarat untuk mendspatkan Gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Tridinanti.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan proposal ini banyak sekali mengalami kendala, namun berkat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari dosen, keluarga, dan teman-teman, terutama Allah SWT, sehingga semua kendala tersebut dapat teratasi :

Dengan selesainya penelitian ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Edizal AE,MS selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA,CSRS selaku Dekan Fakultas.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE,M.Si, Ak. CA, CSRS selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti
4. Ibu Rusmida Jun Harapan H,SE.M,Si selaku Dosen Pembimbing I Proposal yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan Proposal ini agar dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Ibu Nuri Annisa Fitri, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakanwaktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dengan menyusun Proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah banyak memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Pimpinan dan staf pegawai pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan oleh penulis.
8. Kedua orang tua Bapak (Alm Bapak tersayang) dan Ibu tercinta yang sangat berkorban demi keberhasilan penulis dan selalu memberikan dukungan sehingga bisa menyelesaikan proposal ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman seperjuangan dan Almamater tercinta Universitas Tridinanti.

Harapan dari penulis semoga Allah SWT senantiasa memberikan Karunia-Nya atas budi baik dan amal mereka. Akhir kata, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan proposal ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pada khususnya pembaca pada umumnya serta semua pihak yang memerlukan. Amiin

Wassalamualaikum wr.wb

Palembang, Juli 2023

Penulis,

Grasela

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHANSKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Theori Of Planned Behavior	8
2.2 Perpajakan	9
2.2.1 Pengertian Pajak.....	9
2.2.1 Fungsi Pajak.....	10
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2.2.4 Cara Pemungutan Pajak	12
2.3 Pemahaman Peraturan Pajak.....	13

2.3.1	Pengertian Peraturan Pajak	13
2.3.1	Indikator Pemahaman Peraturan Pajak.....	14
2.4	Sanksi Pajak	14
2.4.1	Pengertian Sanksi Pajak.....	14
2.4.2	Indikator Sanksi Pajak.....	15
2.5	Pelayanan Fiskus.....	15
2.5.1	Pengertian Pelayanan Fiskus	15
2.5.2	Indikator Pelayanan Fiskus	16
2.6	Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.6.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.6.2	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.7	Penelitian Lain yang Relevan.....	18
2.8	Kerangka Berpikir	20
2.9	Hipotesis	21
	BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.1.1	Tempat Penelitian	22
3.1.2	Waktu Penelitian	22
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.2.1	Sumber Data	22
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	23
3.3	Populasi, Sampel dan Sampling	24
3.3.1	Populasi	24
3.3.2	Sampel.....	25
3.3.3	Sampling.....	25
3.4	Rancangan Penelitian	26
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	27

3.6 Instrumen Penelitian	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	32
3.7.2 Uji Normalitas	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.3.1 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	34
3.7.4 Regresi Linear Berganda	34
3.7.5 Uji Hipotesis	35
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	35
3.7.5.2 Uji Simultan (Uji F)	36
3.7.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratatama Palembang Ilir Timur	39
4.1.3 Moto KPP Pratatama Palembang Ilir Timur	40
4.1.4 Nilai-Nilai Kementerian Keuangan	40
4.1.5 Lingkungan Strategis	41
4.1.6 Struktur Organisasi KPP Pratatama Palembang Ilir Timur	44
4.1.7 Jabatan KPP Pratatama Palembang Ilir Timur.....	45
4.1.8 Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.1.8.1 Hasil Uji Validitas	49
4.1.9 Uji Reabilitas	51
4.1.10 Uji Statistik Deskriptif	53

4.1.11 Uji Normalitas	55
4.1.12 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.12.1 Uji Heterokedasitas	56
4.1.12.2 Uji Multikolinieritas	57
4.1.13 Regresi Linear Berganda	58
4.1.14 Uji Hipotesis	60
4.1.14.1 Uji Parsial (Uji t)	60
4.1.14.2 Uji Simultan (Uji F)	61
4.1.15 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir timur Secara Parsial.	63
4.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir timur Secara Parsial.....	64
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir timur Secara Parsial.....	65
4.2.4 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Ilir timur Secara Parsial.	66
BAB V KESIMPULAN Dan SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan dan laporan SPT Tahunan Periode 2018-2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Lain yang Relevan	18
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Wilayah Kerja	42
Tabel 4.2 Uji Validitas	50
Tabel 4.3 Uji Reabilitas	52
Tabel 4.4 Uji Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.5 Uji Normalitas	55
Tabel 4.6 Uji Heterokedasitas	56
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Ujit).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	20
Gambar 4.1 struktur organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	44

ABSTRAK

Grasela. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Palembang Ilir Timur. (Dibawah bimbingan Ibu Rusmida Jun Harapan Hutabarat, SE. M.Si dan Ibu Nuri Annisa Fitri, SE.M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini, yaitu data primer dengan teknik *survey* (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur; (2) Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur; dan (3) pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Kata kunci : pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang ppribadi.

ABSTRACT

Grasella. The Influence of Understanding Tax Regulations, Tax Sanctions and Fiscus Services on the Compliance of Individual Taxpayers Registered at Kpp Pratama Palembang Ilir Timur. (Under the guidance of Mrs. Rusmida Jun Harapan Hutabarat, SE. M.Si and Mrs. Nuri Annisa Fitri, SE.M.Si)

This research aims to determine the partial influence of understanding tax regulations, tax sanctions and tax authorities' services on the compliance of individual taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. The type of data used is quantitative data. The data source in this research is primary data using survey techniques (questionnaires). The population in this study are taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. The number of samples taken was 100 taxpayers who were willing to participate in this research. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 25 for Windows.

The results of this research show that: (1) understanding tax regulations has a significant effect on WPOP compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur; (2) Tax sanctions have a significant effect on WPOP compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur; and (3) Fiskus services do not have a significant effect on WPOP compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Keywords: understanding tax regulations, tax sanctions, tax authorities services and individual taxpayer compliance.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang tahun 1945. Indonesia juga memiliki sumber pendapatan utama, yaitu salah satu elemen pendapatan utamanya adalah pajak. Pajak juga dapat diartikan sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa masyarakat melalui proses peralihan kekayaan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin negara dengan imbalan secara tidak langsung (Akib dan Amdayani, 2017). Pajak juga terbagi menjadi beberapa macam yaitu: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai (BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Daerah.

Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya saling berkaitan dengan pajak dan menjadi satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Presensi pajak dan pembangunan adalah dua hal yang saling melengkapi. Semakin banyak pajak yang dipungut, maka akan semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun pemerintah untuk kesejahteraan rakyat. Sesuai falsafah Undang-Undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Direktorat Jenderal Pajak, 2019).

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi salah satunya ialah di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ini tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dan melaporkan SPT-nya tepat waktu masih sangat rendah. Banyak faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat keadilan perpajakan serta persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan (As'ari dan Ghailina, 2018).

Wajib pajak orang pribadi jika itu karyawan maka dikenakan pph 21 dimana jika karyawan dengan gaji Rp 5 juta per bulan harus membayar pajak PPh sebesar 5%. Jika penghasilan lebih dari Rp 60 juta hingga Rp 250 juta dikenakan tarif pajak PPh 15%. Jika penghasilan lebih dari Rp 250 juta sampai dengan Rp 500 juta tarif pajak PPh yang dikenakan 25%. Jika penghasilan di atas Rp 500 juta sampai dengan Rp 5 miliar dikenakan tarif pajak PPh sebesar 30%, dan jika penghasilan di atas Rp 5 miliar dibandrol tarif pajak PPh sebesar 35% dari penghasilannya. Untuk karyawan pajak penghasilannya sudah dipotong oleh perusahaan, jadi yg membayar pajak ke kas negara ialah perusahaannya.

Jika dia bukan pegawai tapi wiraswasta maka dikenakan pajak PPh Pasal 4 ayat (2) atas omzet dikenakan tarif 0,5% dari omzetnya. Misal omzet 100jt per bulan maka yg harus di setorkan ke kas negara 500rb, dan untuk undang-undang perpajakan sekrg sesuai pp no.55 th 2022, yang mana jika omzet belum mencapai 500jt dalam satu tahun maka tidak ada setoran pajak.

Adapun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Palembang khususnya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dari 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2018-2022 yang patuh dalam melaporkan SPT tahunannya sebagai berikut :

Table 1.1
Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan Dan Laporan SPT Tahunan Periode 2018-2022

Tahun	Jumlah wajib pajak orang pribadi	Jumlah wajib pajak yang melaporkan spt tahunan		Jumlah wajib pajak yang tidak melaporkan spt tahunan	
		Jumlah	%	Jumlah	%
2018	193.101	58.914	44%	134.187	56%
2019	205.253	55.910	37%	149.343	63%
2020	234.220	59.493	34%	174.727	66%
2021	246.914	53.665	28%	193.259	72%
2022	258.800	51.669	24%	207.131	76%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2023

Dari tabel diatas, tentang data perkembangan pelaporan SPT tahunan tingkat kepatuhannya pada tahun 2018 ialah mencapai 44%, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 37%, Pada tahun 2020 mengalami penurunan lagi menjadi 34%, Pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 28%, dan pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan yang cukup drastis menjadi 24%. Dengan adanya penurunan tersebut menyebabkan terhambatnya pembangunan baik fasilitas maupun infrastruktur untuk kesejahteraan masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mensosialisasikan pelaporan pajak terutama pada wajib pajak. DJP menghadapi beberapa kendala, diantaranya adalah pada tahun 2020 seluruh KPP mengalami beberapa perubahan pelayanan pajak dan teknik sosialisasi yang awalnya tatap muka menjadi online/daring dikarenakan masa pandemi covid-19. Hal ini tentunya dapat menghambat penyampaian sosialisasi tentang pemahaman wajib pajak dalam membayar pajak.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan tersebut, tiga diantaranya yaitu pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Pemahaman peraturan pajak yaitu dimana wajib pajak memahami atau mengerti tentang peraturan membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku. Hasil penelitian (Rizki Pebriana dan Amir Hidayatullah, 2020) menemukan sebaliknya menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Sementara itu hasil penelitian (Asfa dan Meiranto, 2017) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Faktor kedua yang berhubungan yaitu sanksi pajak, sanksi pajak yaitu sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak jika tidak membayar pajak. Hasil penelitian Dewi dan sumaryono (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Berbeda dengan hasil penelitian (Lazuardi dkk, 2018) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Faktor ketiga yaitu pelayanan fiskus, semakin baik tingkat pelayanan fiskus maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian (Hawala dan Saragih, 2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap WPOP. Sementara itu hasil penelitian (Khodijah dkk, 2022) menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap WPOP.

Berdasarkan *review* atas penelitian terdahulu di atas ditemukan adanya *researchgap* berupa inkonsistensi hasil penelitian. Dengan kata lain, tidak selalu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus.

Berdasarkan uraian diatas, maka fokus penelitian ini adalah di bidang perpajakan dengan rancangan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di kemukakan di atas, maka dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan ada beberapa manfaat yg dihasilkan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan yang baru terkait dengan penerapan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mencapai kas negara melalui pelayanan pajak yang optimal.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

3. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi kantor pelayanan pajak kabupaten Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cevin Willmart, 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP di KPP Patatama Malang Selatan.*
- E.R.ASFA I and W. MEIRANTO, 2017. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Diponegoro.* journal of Accounting, vol06, No 03, November 2017.
- Fakultas Ekonomi universitas Tridianti, 2023. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir.* Edisi Ketiga Cetakan Pratama Palembang.
- Ghozali, 2018. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* Semarang :Badan Dewan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haizumah dan Hayati, 2022. *Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kewajiban moral terhadap kepatuhan WPOP.* Jurnal akuntansi, vol 03. No 01, September 2022.
- Kartini, 2016. *Pengaruh tax amnesty dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.* KPP Pratama Purworejo.
- Khodijah dkk, 2021. *Pengaruh Pemahaman Peraturan pajak, Kualitas pelayanan fiskus, Tarif Pajak Terhadap WPOP.* Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, Mei, 2021, Hal. 1-7.
- Khodijah dkk, 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP.* Universitas Muhammadiyah : Makassar.

- Khuzaimah dan Hermawan, 2020. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Journal of Islamic Accounting and Tax JIAT 1 (1) 37-48, 2018.
- Komarawati dan Muktaruddin, 2012. *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak*. Jurnal Akuntansi : Hal 1.
- Lianty dan Kurnia, 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer , Vol 09, No 02, Oktober 2017.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan*. Edisi 2018. Yogyakarta : CV. Andi. Offset.
- Masruroh dan Zulaikha, 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP*. Journal of accounting, pp 435 – 449, September 2013.
- Mutia, 2014. *Pengaruh sanksi pajak, kesadaran pajak, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Padang*.
- Noviari, 2017. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*.
- Nugroho, 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Tridianti : Palembang.

Pebriana dan Hidayatuloh, 2020. *Pengaruh penerapan E- filling dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP.*

Peraturan Menteri Keuangan, 2012. *Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.* No. 74/PMK. Maret 2012.

Pramesty dan Andayani, 2021. *Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak dan penerapan E- Filling terhadap kepatuhan Wajib pajak di KPP Madiun.*

Priambodo, 2017. *Pengaruh pemahaman peraturan pajak, saksi pajak, dan kesadaran pajak orang pribadi.* KPP Pratama Purwekerto.

Rahayu, 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Planing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi Dewantara. Vol 1.No.1.2017.

Resmi S, 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Buku 1 Edisi 8. Jakarta : Salemba Empat.

Resmi S, 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.

Resmi S, 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.

Riyanto S, 2020. *Metode Riset Penelitian dan Teknik dalam Penelitian dan Eksperimen.* Jakarta : Deepublish.

Saiful Bahri dkk, 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.* Jurnal perspektif ekonomi Darussalam, vol 04. No 02, September 2018.

- Sekaran, 2013.*Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siregar S, 2013.*Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Siyoto, 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi media Publishing.
- Sri dkk, 2010. *Perpajakan Indonesia.: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sri Putri, 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Pajak, Terhadap WPOP*. Jurnal Akuntansi, Mei, 2014, Hal. 1-9.
- Stefani dan Halimatusyadiah, 2018.*Pengaruh kesadaran pajak, sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP*.Jurnal akuntansi, VOL 08. No 01, Februari 2018.
- Suandy, 2011. *Perencanaan Pajak*. Edisi KelimaCetakan Keempat. Sukabumi : Lembaga Penerbit Universitas Bina Sarana Informatika.
- Sugiyono, 2016.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : IKAPI.
- www.news.ddtc.co.id di akses pada tanggal 26 Juni 2023.
- www.merdeka.com di akses pada tanggal 26 Juni 2023.