

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN PERPAJAKAN
TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

IIN OKTRI YANTI

NPM 2301120002.P

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

2024

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : IIN OKTRI YANTI
Nomor Pokok/NIM : 2301120002.P
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 28/09/24 Pembimbing I :


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

Tanggal 28/09/24 Pembimbing II :


Crytha Armereo, S.E., M.Si.
NIDN: 0226018601

Mengetahui,



Ketua Program Studi



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

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IIN OKTRI YANTI
Nomor Pokok/NIM : 2301120002.P
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Penguji Skripsi:

Tanggal 28/09/24 Ketua Penguji



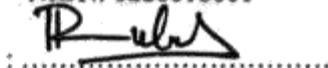
Meti Zuliyana, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.
NIDN: 0205056701

Tanggal 28/09/24 Penguji I



Crystha Armereo, S.E., M.Si.
NIDN: 0226018601

Tanggal 28/09/24 Penguji II



Sasiska Rani, S.E., M.Si.
NIDN: 0222039102

Mengetahui,

Dekan
Tanggal: 28/09/24

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

Ketua Program Studi
Tanggal: 28/09/24



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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IIN OKTRI YANTI

NPM : 2301120002.P

Program Studi : AKUNTANSI

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dengan seizin saya dicabut predikat kelulusan dengan gelar keserjanaan.

Palembang, September 2024


Iin Oktri Yanti

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jika Kamu Ingin Maju, Mulailah Dari Apa Yang Kamu Takuti.”

“Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah (Nasib) Suatu Kaum Sampai Mereka Mengubah Diri Mereka Sendiri.” (Ar-Ra’d:11)

“Dan Janganlah Kamu Berputus Asa Daripada Rahmat Allah Melainkan Orang-orang Yang Kufur.” (Q.S. Yusuf:87)

Kupersembahkan untuk

- ✿ Allah SWT
- ✿ Suami dan anakku tercinta
- ✿ Kedua Orangtuaku
- ✿ Keluarga tercinta
- ✿ Dosen Jurusan Akuntansi
- ✿ Temen-temen seperjuangan
- ✿ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan dan kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis yang dimiliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dengan selesainya penelitian ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE MS, Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
3. Ibu Meti Zuliyana, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS selaku Ketua Prodi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang sekaligus sebagai dosen Pembimbing Akademik dan dosen pembimbing I skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
4. Ibu Crystha Armereo, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang telah berusaha keras memberi bimbingan guna penyelesaian skripsi.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan selama masa studi.

6. Kepada Suami tercinta dan Anakku tersayang yang telah memberikan semangat, dorongan dan do'a dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua Ayah dan Ibu yang telah memberikan semangat dalam segala hal dan selalu mendoakan di setiap langkah kesuksesan sampai saat ini.
8. Teman-teman seperjuanganku dalam masa studi di Universitas Tridianti Palembang.
9. Semua pihak yang terlibat dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih, Semoga amal baik yang telah diberikan dapat bernilai di sisi Allah SWT. Sekian penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi kita semua, khususnya bagi penulis, pembaca dan mahasiswa/mahasiswi kedepannya Universitas Tridianti Palembang Jurusan Akuntansi.

Palembang, September 2024

Penulis

ABSTRAK

Iin Oktri Yanti, Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat (dibawah bimbingan Ibu Meti Zuliyana, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS dan Ibu Crystha Armereo, S.E., M.Si.)

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak. Pengujian parsial menunjukkan bahwa untuk Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak. Pada Kualitas Layanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak. Pada Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Perpajakan, Motivasi membayar Pajak

ABSTRACT

In Oktri Yanti, The Influence Of Understanding Tax Regulations, Tax Service Quality And Tax Awareness Towards Motivation To Pay Tax For Private Tax Payers In KPP Pratama Of Palembang Ilir Barat (Under of guidance of Mrs. Meti Zuliyana, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS and Mrs. Crystha Armereo, S.E., M.Si.)

Individual Taxpayers (WPOP) are individuals who, according to the provisions of tax laws and regulations, are determined to carry out tax obligations. This research aims to determine the influence of understanding tax regulations, tax service quality, and tax awareness on the motivation to pay taxes of individual taxpayers at KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

The population in this research is individual taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Sampling used incidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. Data collection method using questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression analysis.

The research results simultaneously show that Understanding Tax Regulations, Quality of Tax Services and Tax Awareness together influence Motivation to Pay Taxes. Partial testing shows that understanding tax regulations has an effect on motivation to pay taxes. Quality of Tax Services has no effect on Motivation to Pay Taxes. Tax Awareness influences Motivation to Pay Taxes.

Keyword: *Understanding Tax Regulations, Tax Service Quality, Tax awareness, Motivation to pay tax*

RIWAYAT HIDUP

Iin Oktri Yanti, dilahirkan di Palembang tepatnya di Jalan Seduduk Putih pada tanggal 29 Oktober 1997. Anak kedua dari dua bersaudara merupakan buah hati dari Bapak Sukirman dan Ibu Marwati. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 62 Palembang pada tahun 2009, pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 33 Palembang dan lulus pada tahun 2012 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 10 Palembang dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan Diploma III di Universitas Sriwijaya tepatnya di Program Studi Akuntansi dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan kuliah transisi ke Universitas Tridinanti Palembang (UTP) kemudian pada tahun 2020 s.d. 2022 *drop out* dari Universitas Tridinanti Palembang dikarenakan pekerjaan. Pada tahun 2023 penulis melanjutkan kembali pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Tridinanti Palembang.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Grand Theory | 11 |
| 2.2. Kajian Teoritis | 12 |
| 2.2.1. Motivasi Wajib Pajak | 12 |
| 2.2.1.1. Pengertian Motivasi | 12 |
| 2.2.1.2. Faktor yang mempengaruhi motivasi membayar Wajib Pajak..... | 13 |
| 2.2.1.3. Indikator motivasi membayar pajak | 13 |
| 2.2.2. Perpajakan | 14 |
| 2.2.2.1. Pengertian Pajak | 14 |
| 2.2.2.2. Unsur Pajak | 16 |
| 2.2.2.3. Fungsi Pajak..... | 16 |
| 2.2.2.4. Sistem Pemungutan Pajak..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2.5. Pajak Penghasilan Pasal 21 | 17 |
| 2.2.2.6. Nomor Pokok Wajib Pajak | 18 |
| 2.2.2.7. Wajib Pajak | 19 |
| 2.2.3. Pengetahuan Perpajakan..... | 21 |
| 2.2.3.1. Pengertian Pengetahuan Perpajakan..... | 21 |
| 2.2.3.2. Faktor-faktor Pengetahuan Perpajakan | 22 |
| 2.2.3.3. Indikator Pengetahuan Perpajakan | 23 |
| 2.2.4. Kualitas Pelayanan Pajak | 25 |
| 2.2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak | 25 |
| 2.2.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak..... | 28 |
| 2.2.5. Kesadaran Perpajakan | 29 |
| 2.2.5.1. Pengertian Kesadaran Perpajakan | 29 |
| 2.2.5.2. Indikator Kesadaran Perpajakan WP..... | 30 |
| 2.3. Penelitian yang Relevan | 30 |
| 2.4. Kerangka berfikir | 32 |
| 2.5. Hipotesis penelitian | 36 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | 37 |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian | 37 |
| 3.1.1. Tempat penelitian | 37 |
| 3.1.2. Waktu penelitian..... | 37 |
| 3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.3.1. Populasi | 38 |
| 3.3.2. Sampel penelitian | 38 |
| 3.3.3. Sampling/Teknik pengambilan sampel | 39 |
| 3.4. Rancangan Penelitian | 39 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 3.6. Instrument Penelitian | 43 |
| 3.7. Teknik Analisis | 45 |
| 3.7.1. Analisis Stastistik Deskriptif | 45 |
| 3.7.2. Uji Validitas | 45 |
| 3.7.3. Uji Reliabilitas | 46 |
| 3.7.4. Uji Normalitas | 47 |
| 3.7.5. Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 3.7.5.1. Uji Heterosdatisitas | 48 |
| 3.7.5.2. Uji Multikolinearitas | 48 |
| 3.7.6. Uji Regresi Linear Berganda | 49 |
| 3.7.7. Uji Hipotesis..... | 50 |
| 3.7.7.1. Uji F (Simultan) | 50 |
| 3.7.7.2. Uji t (Parsial) | 51 |
| 3.7.7.3. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 53 |
| 4.1.1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat . | 53 |
| 4.1.2. Visi dan Misi | 54 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.3. Kedudukan Tugas dan Fungsi | 55 |
| 4.1.4. Struktur Organisasi | 56 |
| 4.1.5. Deskripsi Data Khusus | 59 |
| 4.1.6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 62 |
| 4.1.7. Uji Validitas | 63 |
| 4.1.8. Uji Reliabilitas | 68 |
| 4.1.9. Uji Normalitas | 70 |
| 4.1.10. Uji Asumsi Klasik | 72 |
| 4.1.10.1. Uji Heterosdatisitas | 72 |
| 4.1.10.2. Uji Multikolinearitas | 73 |
| 4.1.11. Analisis Regresi Linear Berganda | 74 |
| 4.1.12. Uji Hipotesis | 76 |
| 4.1.12.1 Uji F (Simultan) | 76 |
| 4.1.12.2 Uji t (Parsial) | 78 |
| 4.1.12.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 80 |
| 4.2. Pembahasan | 81 |
| 4.2.1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan secara bersama-sama terhadap Motivasi membayar pajak | 81 |
| 4.2.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak | 82 |
| 4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi membayar pajak | 85 |
| 4.2.4. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak | 86 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 88 |
| 5.1. Kesimpulan | 88 |
| 5.2. Saran..... | 88 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Hal |
|--|-----|
| 1.1. Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan | 4 |
| 1.2. Data rencana dan realisasi penerimaan pajak penghasilan | 5 |
| 2.1. Penelitian terdahulu | 31 |
| 3.1. Operasional Variabel | 41 |
| 3.2. Skor Skala Likert | 44 |
| 4.1. Demografi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 59 |
| 4.2. Demografi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan | 61 |
| 4.3. Analisis Statistik Deskriptif..... | 62 |
| 4.4. Hasil Uji Validasi Motivasi Membayar Pajak | 64 |
| 4.5. Hasil Uji Validasi Pemahaman Peraturan Perpajakan | 65 |
| 4.6. Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan Pajak..... | 66 |
| 4.7. Hasil Uji Validasi Kesadaran Perpajakan..... | 67 |
| 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Membayar Pajak..... | 68 |
| 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Peraturan Perpajakan | 69 |
| 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak | 69 |
| 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Perpajakan | 70 |
| 4.12. Hasil Uji Normalitas | 71 |
| 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 73 |
| 4.14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 75 |
| 4.15. Hasil Uji F (Simultan) | 77 |
| 4.16. Hasil Uji t (Parsial)..... | 78 |
| 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Hal |
|---|-----|
| 2.1. Kerangka berfikir..... | 35 |
| 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat..... | 58 |
| 4.2. <i>Pie Chart</i> Demografi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan | 60 |
| 4.3. <i>Pie Chart</i> Demografi responden berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 61 |
| 4.4. Hasil Uji heteroskedastisitas | 72 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan nasional yang dilakukan oleh pemerintah adalah usaha untuk mencapai tujuan bangsa Indonesia yaitu masyarakat yang adil dan makmur, baik secara spiritual maupun materil. Pembangunan nasional bertujuan untuk meningkatkan kemampuan ekonomi negara agar setara dengan negara-negara maju. Untuk melaksanakan pembangunan ini, diperlukan dana sebagai sumber pembiayaan, yang dapat berasal dari penerimaan dalam negeri maupun luar negeri. Dana dari penerimaan dalam negeri adalah dana yang paling ideal untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia untuk membiayai pembangunan nasional secara mandiri. Penerimaan terbesar dari dalam negeri berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu, seluruh warga negara wajib berpartisipasi dalam mengamankan penerimaan dari sektor perpajakan ini.

Pajak merupakan beralihnya sumber daya dari sektor privat ke sektor publik, sehingga dengan adanya pajak kemampuan keuangan negara dapat meningkat untuk menyediakan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat (Sutedi, 2022:1). Pajak merupakan kontribusi dari masyarakat kepada kas negara yang didasarkan pada undang-undang (bersifat wajib) tanpa mendapatkan imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara secara umum (Kesuma, 2016:272). Pengertian tersebut sejalan dengan salah satu fungsi pajak yaitu sebagai fungsi penerimaan (*budgetair*) yang mana pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah dan hingga saat ini pajak tetap

menjadi komponen terbesar dari pendapatan negara Indonesia (Ginting & Irawan, 2022:3). Penerimaan pajak memiliki peran penting bagi negara, karena dana tersebut dapat digunakan untuk menjalankan pemerintahan termasuk pembangunan di berbagai sektor dengan tujuan akhir menciptakan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.

Pajak sangat berkaitan dengan kegiatan ekonomi masyarakat yang sifatnya sangat dinamis dan sering berubah sehingga Undang-Undang Pajak dan peraturan pelaksanaannya juga sering mengalami perubahan. Tidak semua warga negara sebagai Wajib Pajak dapat memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Ketidapahaman Wajib Pajak ini dapat mengakibatkan penerimaan dari sektor perpajakan tidak maksimal, yang berdampak negatif bagi pembangunan nasional. Ketidapahaman ini juga dapat menyebabkan timbulnya sanksi perpajakan yang harus dibayar oleh Wajib Pajak, sehingga jumlah uang yang harus dikeluarkan untuk membayar pajak menjadi lebih besar. Pengenaan pajak yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku serta pemahaman yang benar dari Wajib Pajak mengenai peraturan-peraturan perpajakan merupakan kondisi ideal bagi negara dan Wajib Pajak. Oleh karena itu, warga negara sangat memerlukan pengetahuan pajak yang baik sebagai Wajib Pajak.

Pengetahuan pajak adalah informasi yang berkaitan dengan perpajakan dan dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan, mengambil keputusan, serta merancang strategi mengenai hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan (Sari, 2017:748). Pengetahuan pajak merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak agar tidak adanya kesulitan dalam melaksanakan kewajiban

perpajakan seperti pembayaran dan pelaporan pajak (Oktaviani, 2020:90). Apabila seseorang memiliki pengetahuan yang luas tentang pentingnya pajak untuk membiayai pengeluaran negara dan investasi publik, maka semakin besar pula motivasinya untuk membayar pajak. Sebaliknya, jika Wajib Pajak kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan maka motivasi membayar pajaknya juga rendah.

Peran dari pelayanan petugas pajak tidak kalah penting untuk meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Menurut Septyana (2022:3519) Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak masih belum optimal, hal ini didukung dengan program pengampunan pajak atau *tax amnesty* beberapa tahun terakhir yang berjalan tak sesuai harapan, khususnya perihal pelayanan petugas yang dinilai kurang memuaskan. Dengan demikian, Kualitas pelayanan petugas pajak yang rendah akan mempengaruhi rendahnya motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Kesadaran pajak akan muncul ketika Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan mampu memahami pajak dengan baik, sehingga mendorong mereka secara sukarela untuk memenuhi kewajibannya tersebut. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka akan mendorong peningkatan motivasi membayar pajak, sekaligus menjalankan peran sebagai warga negara yang baik. Kesadaran pajak oleh Wajib Pajak harus sejalan dengan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assessment System*, yang mana sistem ini memberikan kepercayaan dan

wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri pajak terhutang yang seharusnya dibayarkan (Wijaya & Arisman, 2016:2). Hal inilah yang membuat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Pratama Palembang merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Selatan yang mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi setiap tahunnya. Data menunjukkan adanya kenaikan jumlah Wajib Pajak selama lima tahun terakhir. Namun, peningkatan ini tidak diikuti dengan peningkatan jumlah laporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Berikut adalah data yang menunjukkan perbedaan antara jumlah Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan dengan Laporan SPT Tahunan
Periode 2020 s.d. 2024

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi | Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT Tahunan | Jumlah Wajib Pajak yang tidak Melapor SPT Tahunan | Presentase Wajib Pajak yang Melapor SPT |
|-------|----------------------------------|---|---|---|
| 2020 | 189.574 | 56.782 | 132.792 | 29,95 % |
| 2021 | 207.286 | 58.887 | 148.399 | 28,41 % |
| 2022 | 221.048 | 54.761 | 166.287 | 24,77 % |
| 2023 | 250.158 | 61.885 | 188.273 | 24,74 % |
| 2024 | 251.343 | 50.132 | 201.211 | 19,95 % |

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, Juni 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan dengan jumlah Wajib yang melaporkan SPT Tahunan. Peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi juga diikuti oleh peningkatan jumlah Wajib Pajak yang tidak melapor SPT Tahunan dan presentasi Wajib Pajak yang melapor SPT Tahunan

semakin menurun hingga tahun 2024. Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya motivasi seseorang untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Berikut juga dijelaskan mengenai data penerimaan yang diperoleh dari lima tahun terakhir pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.

Tabel 1.2.
Data rencana dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2020 s.d. 2024

| Tahun | Target Penerimaan PPh | Realisasi Penerimaan PPh | Persentase |
|-------|-----------------------|--------------------------|------------|
| 2020 | 2.475.105.995.000 | 2.271.032.699.693 | 91,75% |
| 2021 | 2.574.434.128.000 | 2.271.032.699.693 | 88,21% |
| 2022 | 3.428.397.626.000 | 3.487.978.040.870 | 101,74% |
| 2023 | 2.834.625.421.000 | 3.242.146.042.470 | 114,38% |
| 2024 | 3.121.661.767.659 | 1.555.534.932.638 | 49,83% |

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, Juni 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat realisasi penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat mengalami fluktuasi atau perubahan naik turun, begitupun dengan target penerimaan pajak penghasilan. Dengan demikian, perlunya peningkatan dalam pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran dalam membayar pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat agar target yang dianggarkan dapat tercapai. Serta diperlukan kerjasama yang baik antara Wajib Pajak, petugas pelayanan pajak, dan pemerintah untuk memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional demi mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azizah (2021) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran

Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017) yang menyatakan pengetahuan tentang perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Namun, penelitian lain oleh Ermawati (2018) tidak sejalan dengan dua penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian lain oleh Riadita & Saryadi (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Namun, Utami & Amanah (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap motivasi membayar pajak. Dari berbagai penelitian terdahulu, terdapat perbedaan hasil antara penelitian satu dengan lainnya yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajak terhadap motivasi pembayaran pajak.

Berdasarkan permasalahan serta penelitian terdahulu di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Periode Tahun 2020 Sampai Dengan Tahun 2024”**.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan suatu titik fokus dari sebuah penelitian yang hendak dilakukan, mengingat penelitian merupakan upaya untuk menemukan jawaban pada setiap pertanyaan. Maka dari itu perlu dirumuskan dengan baik sehingga dapat mendukung untuk menentukan jawaban pada pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017:290) “Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicarikan melalui penelitian”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah kinerja karyawan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
4. Apakah Kesadaran Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan selalu berorientasi kepada tujuan tertentu. Tanpa adanya suatu tujuan tertentu yang jelas maka kegiatan tersebut tidak dapat terarah karena tidak tahu apa yang ingin dicapai dari kegiatan yang dilakukan tersebut. Menurut Sugiyono (2017:290) bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui. Sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan adalah sesuatu yang diharapkan peneliti.”

Berdasarkan rumusan masalah, Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
3. Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

4. Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan dari penelitian yang merupakan sumber informasi dalam mengembangkan kegiatan penelitian selanjutnya. Menurut Sugiyono (2017:291) “Manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah.”

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat teoritis yaitu memperkaya ilmu Akuntansi khususnya mata kuliah Perpajakan.
 - b. Sebagai masukan empiris untuk pengembangan ilmu Akuntansi khususnya kajian Perpajakan yang berkaitan dengan Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Instansi/Kantor Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan meningkatnya motivasi membayar pajak, hal ini dapat meningkatkan pula penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
- b. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti yaitu di implementasikannya ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dengan membandingkan antara teori yang telah dipelajari sebelumnya dengan kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan.
- c. Bagi Lembaga, sebagai bahan bacaan yang bermanfaat bagi para pembaca khususnya untuk mahasiswa Jurusan Akuntansi serta sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya agar dapat dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Mulyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Ajzen, I. 2017. *The Theory of Planned behavior : Frequently asked questions*, *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), pp. 314–324. doi: 10.1002/HBE2.195/FORMAT/PDF
- Andriani, P.J.A. 2014. *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta: UI Press
- Arianil, Meiliyah dan Tyas Erasari. 2016. “Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan”. *Jurnal Tekun*, Volume VII, Nomor 01, Maret 2016.
- Chukwuna, Edwin Maduka, and Okafur, Obiefuna. 2014. *Effect of Motivation on Employee Productivity: A Study of Manufacturing Companies in Nnewi. International Journal of Managerial and Research*, Vol. 2, Issue 7, 137-147.
- Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Hastuti, Rini. 2014. Tax Awwareness and Tax Education: A Perception of Potential Taxpayers. *International Journal of Bussiness Economics and Law*, Vol.5, Issue 1..
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Isroah. 2013. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY press.
- Khasanah, Septiyani Nur. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Kundalini, Pertiwi. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak*, *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Skripsi.
Yogyakarta: UNY.

Lestari, Chatrina Ayu. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Yogyakarta: UNY.

_____. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Maulida, A.N. 2011. Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan”. Jurnal Akuntansi. Jakarta: UIN Jakarta.

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Presepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.

Nugroho, Andi Rahman. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Purwanto, Ngalim. 2011. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama*. Cetakan Kedua. Gava Media: Yogyakarta.

Putri, Rolalita Lukmana. 2016. Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Skripsi. Yogyakarta: UNY.

Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2019. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- _____ 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Soemitro, Rochmat. *Perpajakan, Edisi Revisi 2013*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly. 2015. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2017. *Metode Penelitian Bisnis ((Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono, Adincha Ayuvisda. 2012. Pengaruh Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Akuntansi Unesa Vol 1, No 1*. Surabaya: Unesa.
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Moh. Rifqi Aziz. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. Vol. 1 No. 2.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. 2013. *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas" (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). SNA XIII Purwokerto:1-23 Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Zainal Mustafa, 2009, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.