

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar pada KPP
Palembang Ilir Timur)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

M.YULIANSYAH RIZKY SAPUTRA

NPM. 1901120076

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2024

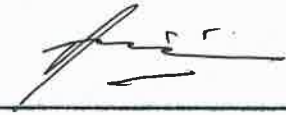
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M Yuliansyah Rizky Saputra
NPM : 1901120076
Jurusan/Prodi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : **PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**

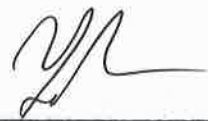
Pembimbing Skripsi

Tanggal.....Pembimbing I:



Sugiharto, SE, M.Si, Ak.CA
NIDN: 0205096701

Tanggal.....Pembimbing II:



Yuni Rachmawati, SE, M.Si, Ak.CA
NIDN: 0219068804

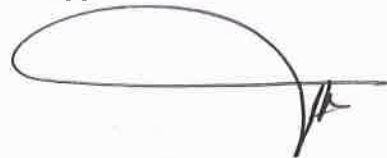
Mengetahui:

Dekan
Tanggal :




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

Ketua Program Studi
Tanggal :



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

082 /PS/DFEB/ 24

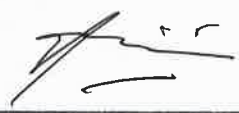
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M Yuliansyah Rizky Saputra
NPM : 1901120076
Jurusan/Prodi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

Penguji Skripsi

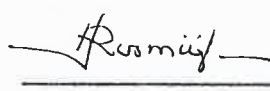
Tanggal.....Ketua Pembimbing:


Sugiharto, SE, M.Si, Ak.CA
NIDN: 0205096701

Tanggal.....Penguji I:


Yuni Rachmawati, SE, M.Si, Ak.CA
NIDN: 0219068804

Tanggal.....Penguji II:


Rusmida Jun Hutabarat, SE, M.Si
NIDN: 0230066801

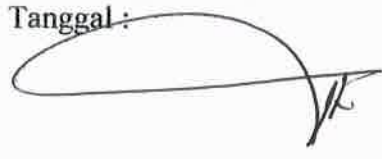
Mengetahui:

Dekan
Tanggal :



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

Ketua Program Studi
Tanggal :


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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Yuliansyah Rizky Saputra
Nomor pokok /NPM :1901120076
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi

Mengatakan 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.

Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan asli karya saya atau tiruan dari karya orang lain, maka saya sanggup menjalankan sanksi berupa pembatalan Skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang , 08 Agustus 2024



M Yuliansyah R.S

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Kesabaran dan Ketekunan membawa hasil yang luar biasa”

(Napoleon Hill)

Kupersembahkan kepada :

- Papa dan Mama tersayang
- Saudara saudari terkasih
- Teman-teman almamater

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat-Nya yang dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi di Universitas Tridinanti Palembang. Selain itu, tujuan dari penulisan ini adalah untuk memberikan Pengetahuan serta Pemahaman tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penulis ucapan terima kasih atas support dan bantuan selama tahap penyelesaian proposal ini. Olehkarena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E.,M.Si.,Ak.,CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang
3. Ibu Meti Zuliyana S.E.,M.Si.,Ak.CA,CSRS Selaku Ketua Program StudiAkuntansi Universitas Tridinanti Palembang
4. Bapak Sugiharto,S.E,M.Si,Ak.CA Selaku Pembimbing I
5. Ibu Yuni Rachmawati.S.E,M.Si,Ak.CA Selaku Pembimbing II
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis
7. KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang telah memberikan akses terbuka untuk melakukan penelitian
8. Papa dan mama penulis banggakan yang selalu mendoakan dan memberi semangat penulis selama proses yang dilalui
9. Keluarga besar yang selalu memberi semangat
10. Pimpinan dan rekan kerja CGV PTC Palembang yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini
11. Teman-teman penulis angkatan 2019 dan 2020 yang selalu saling membantu dan memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, dan skripsi ini terbuka atas masukan berupa saran maupun kritik dari semua pihak untuk menjadi sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Palembang, Agustus 2024

M Yuliansyah Rizky Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	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
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	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 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Teori Umum (<i>Grand Theory</i>)	10
2.1.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2.1.1.2 <i>Teori Deterrence</i> (Economic Deterrence Models).....	12
2.1.2 Pengertian Pajak	13
2.1.3 Ciri- Ciri Pajak.....	14
2.1.4 Fungsi Pajak.....	15
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.5.1 Jenis-jenis Kepatuhan.....	16
2.1.5.2 Indikator Kepatuhan	17
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	17
2.1.6.1 Indikator Sanksi Perpajakan	18
2.1.6.2 Jenis-jenis sanksi perpajakan.....	19

2.1.7	Kualitas Pelayanan	22
2.1.7.1	Indikator kualitas pelayanan	23
2.1.7.2	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
2.1.8	Biaya Kepatuhan Pajak	24
2.1.8.1	Indikator Biaya Kepatuhan Pajak	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Hipotesis Penelitian	28
2.3.1	Hubungan antara Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.3.2	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.3.3	Hubungan antara Biaya Kepatuhan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.3.4	Hubungan Antara Sanksi Perpajakan,Kualitas Layanan dan Biaya Kepatuhan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.4	Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.1.1	Lokasi Penelitian	32
3.1.2	Waktu Penelitian	32
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.1	Sumber Data.....	32
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	33
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	34
3.3.1	Populasi	34
3.3.2	Sampel	34
3.3.3	Sampling.....	35
3.4	Rancangan Penelitian.....	36
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	37
3.5.1	Variabel	37
3.5.2	Definisi Operasional.....	37
3.6	Instrumen Penelitian	41

3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Statitis Deskriptif.....	43
3.7.2	Uji Validitas	43
3.7.3	Uji Reabilitas	43
3.7.4	Uji Normalitas.....	44
3.7.5	Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3.7.6	Analisis Regresi Berganda	45
3.7.7	Koefisien Determinasi	46
3.7.8	Uji Signifikasi t.....	46
3.7.9	Uji Signifikasi F.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	48
4.1.2	Sarana dan Prasarana KPP Pratama Palembang Ilir Timur	49
4.1.3	Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak.....	51
4.1.4	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur	53
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur	53
4.1.6	Karakteristik Responden.....	55
4.1.6.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.1.6.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.6.4	Proses Penyebaran Kuisisioner	57
4.1.7	Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.1.8	Uji Instrumen	58
4.1.8.1	Uji Validitas	58
4.1.8.2	Uji Reabilitas.....	60
4.1.9	Statistik Deskriptif.....	61
4.1.10	Uji Normalitas.....	62

4.1.11 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.11.1 Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.1.11.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.1.12 Regresi Linier Berganda	66
4.1.13 Uji Koefisien Determinan (R^2)	68
4.1.14 Uji Hipotesis	68
4.1.14.1 Uji Parsial (Uji t)	68
4.1.14.2 Uji Simultan (Uji F)	70
4.2 Pembahasan	71
4.2.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	72
4.2.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.2.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Biaya Kepatuhan Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Palembang Ilir Timur Palembang.....	4
Tabel 2.1.	Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Denda	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.4	Proses Penyebaran Kuesioner.....	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas.....	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.11	Hasil Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinan	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1	Struktur Organisaasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	54
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	63

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh , sanksi perpajakan,kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan jumlah sampel berjumlah 100 orang dengan penentuan sample menggunakan rumus *slovin*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* atau *incidental* (kebetulan). Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci:, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of tax penalties, service quality and tax compliance costs on taxpayer compliance. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Palembang Ilir Timur with a sample size of 100 people with sample determination using the Slovin formula. The sampling method in this research is Accidental Sampling or incidental (coincidence). The data analysis method uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results of this research show that tax sanctions and service quality have a significant positive effect on taxpayer compliance and compliance costs have no effect on taxpayer compliance.

Keyword : Tax penalties, Service Quality, Tax compliance costs, tax compliance

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

M.Yuliansyah Rizky Saputra, dilahirkan di Palembang, 25 Juli 2001 anak dari pasangan Bapak Saryono dan Ibu Dra. Laila Hartika. Anak keempat dari empat bersaudara. Sekolah dasar diselesaikan tahun 2012 di SD Muhammadiyah 5 Palembang, sekolah menengah pertama di selesaikan tahun 2016 di SMP Negeri 6 Palembang. Dan selanjutnya menyelesaikan sekolah menengah atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 15 Palembang. Pada tahun 2019 Saya memasuki fakultas ekonomi dan bisnis program studi akuntansi Universitas Tidiranti Palembang.

Palembang, April 2024

M. Yuliansyah Rizky Saputra

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pemindahan kekayaan dari rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplusnya“ digunakan untuk “*public saving*” yang merupakan sumber utama untuk membiayai “*public investment*”. 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 dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya yang bersifat memaksa dan memiliki dasar hukum yang kuat. Berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari – hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Perkembangan pajak dari tahun ke tahun semakin lama semakin meningkat. Salah satu penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah dari sektor pajak. Dalam APBN 2023 penerimaan dari sektor pajak sebesar 1.718 Triliun jauh lebih besar dibandingkan penerimaan Negara bukan pajak sebesar 441,4 Triliun (Sumber: Nota Keuangan 2023,

Perpres 75 tahun 2023)

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menjadi tumpuan bagi sumber pendapatan negara yang paling besar berasal dari penerimaan sektor pajak. Pentingnya penerimaan pajak bagi suatu negara, maka pemerintah pengupayakan Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai bentuk pengawasan terhadap wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajaknya agar penerimaan pajak dapat meningkat setiap tahunnya.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Wajib pajak dikatakan wajib pajak patuh ketika wajib pajak tersebut memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut (Zuhdi, Topowijoyo, &

Azizah, 2019), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakannya yang berlaku dalam suatu Negara. Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak.

Berbagai upaya yang dilakukan DJP yaitu mendorong kinerja pegawai serta mereformasi dalam bidang administrasi perpajakan yang lebih modern dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diaduknya *self assesment system* dapat membantu DJP untuk memaksimalkan penerimaan pajak, dimana *self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Dalam sistem ini wajib pajak berperan aktif dalam membayar dan meyetorkan pajak terutangnya sendiri.

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara, namun hal ini tidak sebanding dengan kepatuhan wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajibannya. Berdasarkan data dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur, pada tiga tahun terakhir target penerimaan pajak selalu mengalami kenaikan, tahun 2020 target penerimaan sebesar 946.936.467.000 dan realisasi penerimaan pajaknya ialah sebesar 1.040.159.906.427(109.84%), pada tahun 2021 target penerimaan pajak ialah sebesar 1.011.055.744.000 dengan realisasi penerimaan pajak 1.031.682.981.966

(102,24%) dan pada tahun 2022 target penerimaan pajak ialah sebesar 1.373.437.027.000 dengan realisasi penerimaan pajak sebesar 1.114.324.094.620 (81.13 %).

Target penerimaan pajak setiap tahunnya mengalami kenaikan namun ternyata realisasi penerimaan pajak yang diterima tidak sebanding dengan target penerimaan pajak tiap tahunnya, hal ini menjadi salah satu tanda bahwa masih banyak wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang masih belum patuh dalam membayarkan pajaknya. Salah satu contoh berdasarkan data yang diambil dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur terdapat penurunan ratio kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Tabel 1.1

Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Palembang Ilir Timur Palembang Tahun 2019-2022

Uraian	2019	2020	2021	2022
WPOP Terdaftar	205.091	234.057	246.756	259.606
WPOP yang Melapor SPT	51.722	55.362	50.845	50.287
Ratio Kepatuhan	25,21 %	23,65%	20.60%	19,37 %

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2023

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir . Kondisi ini nampak dengan tidak sebandingnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dengan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan. Sejak tahun 2020 WPOP yang melapor tiap

tahunnya justru berkurang yang menandakan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur masih kurang patuh dalam menjalankan kewajibannya. Beberapa tahun belakangan ini, kepatuhan wajib pajak sedikit demi sedikit mengalami perubahan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) tetap berusaha melakukan perubahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak sudah dibanyak diteliti diantaranya menggunakan beberapa variabel yaitu sanksi pajak, kualitas layanan, dan biaya kepatuhan pajak.

Pajak memiliki dasar hukum yang kuat yakni tertera dalam Pasal 23A UUD 1945 yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Maka bagi wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar akan mendapatkan sanksi perpajakan. Oleh karena itu wajib pajak dituntut untuk mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang perpajakan. Terlebih jika peningkatan kepatuhan wajib pajak tinggi maka semakin tinggi pula tingkat pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga pendapatan negara yang diterima pun semakin meningkat.

Pasalnya bagi wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan akan dikenakan sanksi. Dalam hal ini, bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam penyampaian SPT akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana telah diatur dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP)

Menurut Cronin, kualitas pelayanan adalah penilaian atas harapan yang diinginkan pelanggan terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Pranata, 2015: 460). Dalam meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak diperlukan standarisasi yang diterapkan oleh kantor pelayanan pajak. Dimana KPP berkewajiban memenuhi hak wajib pajak sehingga adanya rasa kepuasan akan pelayanan tersebut. Dengan adanya standarisasi pelayanan diharapkan terwujudnya pelayanan prima dan keseragaman dalam pemberian pelayanan kepada wajib Pajak yang diselenggarakan di tempat pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak. Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-27/PJ/2016 kemudian diubah menjadi PER-02/PJ/2017 tentang standar pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) digunakan sebagai pedoman bagi tempat pelayanan terpadu untuk merealisasikan pelayanan prima.

Biaya kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi untuk pembangunan dewasa ini yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi syarat-syarat penghitungan pajak (Siti Kurniai rahayui 2020) . Biaya kepatuhan pajak menurut Safri Nurmantu (2019) ialah semua biaya yang dikeluarkan baik secara fisik maupun psikis yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas layanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diteliti oleh Hazmi (2020) dan Widyanti (2021),namun terdapat perbedaan pada

penelitian yang dilakukan oleh Cahyo (2020) dan Dewi (2019) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan,kualitas layanan dan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya *gap* riset pada penelitian terdahulu menjadi salah satu pendukung penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN,KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PALEMBANG ILIR TIMUR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dalam penulisan skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1 Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial ?
- 2 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial?
- 3 Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial?

- 4 Apakah sanksi pajak,kualitas layanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara simultan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial
- 4 Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak,kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara simultan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan sebagai bukti empiris dalam bidang perpajakan mengenai pengaruh sanksi pajak,kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur baik secara simultan dan secara parsial.

2. Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu KPP Pratama Ilir Timur sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan ratio kepatuhan wajib pajak orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan adanya sanksi pajak,kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak,sekaligus untuk mengetahui apakah berpengaruh atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Teori Umum (*Grand Theory*)

2.1.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini dikembangkan dari *Theory Of Reasoned Action* (TRA), yang dicetuskan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory Of Planned Behavior* menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku yang dipersepsikannya melalui kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam teori ini, perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat yang mendorong mereka untuk melakukan tindakan tersebut (Nugraheni & Purwanto 2015).

Dalam *Theory of Planned Behavior* juga memberikan kesan yang terbentuk dalam mindset individu akan mempengaruhi niat atau keyakinan pada diri individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan terhadap hasil diperoleh dari perilakunya kemudian berdampak pada apakah dia akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib pajak yang sadar pentingnya membayar pajak terhadap penyelenggaraan negara, tentu saja akan memenuhi kewajiban pajaknya (*behavioral beliefs*). Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak menginginkan adanya timbal balik atau keyakinan tentang akan terpenuhinya harapan normatif dari orang lain maupun lingkungan sekitar yang memotivasi untuk tetap berperilaku patuh terhadap pajak (Nugraheni

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., & Amdayani, L. 2017. *Analisis penerapan sistem e-filing dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi (studi pada KPP Pratama Kendari)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (UHO), 1(1), 40-52.
- Ali, S. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Spt, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Palembang Ilir Timur Palembang*. Skripsi. Universitas Trdinanti Palembang.
- Dewi, D. A. N. N. 2018 . Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. Semarang : UNDIP E-JOURNAL SYSTEM.
- Dewa, P. 2023 . *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Di Kpp Madya Palembang*”. Skripsi. Universitas Trdinanti Palembang.
- Fitria. 2021. *Tahapan Pengenaan Sanksi Pajak dan Penyelesaiannya*, (<https://klikpajak.id/blog/tahapan-pengenaan-sanksi-pajak-pemeriksaan-penyelesaiannya>), diakses 04 Juni 2024
- Fuadi, OA dan Yenni, M. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1 No. 1
- Ghozali, I. 2021 . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hazmi, M. Z., Suhendro, S., & Dewi, R. R. 2020 . *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta*. Jurnal Akuntansi Universitas Jember, 18(1), 28-40.
- Ilyas, W. B., & Burton, R. 2018 . *Hukum pajak*.
- Kurniawati, L., Kholis, N., & Mutmainah, H. 2019 . *Pengaruh Karakteristik Auditor terhadap Kualitas Audit*. *Journal Of Applied Accounting And Taxation*, 4(1), 58-68.
- Mawaddah, F., & Ramayanti, R. 2022 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi, Biaya Kepatuhan Dan Kemudahan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Trilogi Accounting & Business Research*, 3(2), 258-272.
- McKerchar, M., & Evans, C. 2009 . *Mempertahankan pertumbuhan ekonomi di negara berkembang melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak:*

Tantangan bagi para pembuat kebijakan dan otoritas pendapatan. eJTR , 7 , 171.

- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. 2015 . *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- P.Cinta. 2023. *.Pengaruh Penerapan E-Filling dan Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak CV Utama Bahri*.Skripsi.Universitas Trdinanti Palembang.
- Pebriana, Rizky dan Amir Hidayatulloh. 2020. *Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Yogyakarta)*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis. Vol 17. No. 1
- Pramesty,Meilinda dan Sari Andayani. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Di KPP Madiun*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. 2019 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang*. Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 1(3), 1293-1306.
- Pratiwi, D. R., ST, M., Wibowo, A. P. S., SM, M., Emillia Octavia, S. T., & Ak, M. *KAJIAN TERHADAP PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 89 TAHUN 2023*.
- Rahadi, C. A. 2020 . *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bekasi Selatan)*.
- Rahayu, Siti Kurnia 2020 . *Perpajakan: konsep,system dan implementasi Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawati, D., & Rustiyaningsih, S. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling, dan KesadaranWajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. JRMA (Jurnal RisetManajemen dan Akuntansi), 9(3), 192-209.
- Riyanto, S. 2020. *Metode Riset Penelitian dan Teknik dalam Peneltian dan Eksperimen*. Jakarta : Deepublish.
- Riyanto, S., & Hatmawan, AA 2020 . *Metode penelitian penelitian kuantitatif adalah penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen* . Publikasikan lebih dalam.

- Simarmarta, T. S. 2019 . *Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Yang Dipengaruhi Oleh Penagihan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Sitompul,I. 2023 . *Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear*. (<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/>) diakses pada 18 Juni 2024.
- Soemitro, R. 2019. *Asas dan dasar perpajakan*.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. 2021. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo)*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1).
- Tahar, A., & Rachman, A. K. 2019 . Pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting and Investment*, 15(1), 56-67.
- Thian, Alex. 2021. *Dasar-dasar perpajakan: Andi* ,7-9
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. 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*, 5(1), 15-24.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. . 2020 . Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645-1657.
- Widyawati, P., & Prastiwi, D. 2021. *Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. *FPA-Jurnal Akuntansi, Bisnis, dan Ekonomi*, 1(1), 1-11.
- Wijayani, I. G. A. M. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(1), 101-141.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. 2020. *Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM*. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).