

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh:

RECHO LUTFI CANDRA

20.01.12.0028

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Recho Lutfi Candra
Nomor Pokok/NPM : 20.01.12.0028
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

Pembimbing Skripsi

Tanggal 30-09-2024 Pembimbing I :  Febransyah, SE.,M.M
NIDN : 0203026601

Tanggal 30-09-2024 Pembimbing II :  Hj. Dwi Septa Aryani, S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN : 0206098502


Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



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




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

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Recho Lutfi Candra
Nomor Pokok/NPM : 20.01.12.0028
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK
DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

Penguji Skripsi

Tanggal ~~20-09-2024~~ Ketua Penguji :  Febransyah, SE., M.M.
NIDN : 0203026601

Tanggal ~~20-09-2024~~ Penguji I :  H. Dwi Septa Arvani, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN : 0206098502

Tanggal ~~20-09-2024~~ Penguji II :  Ernawati, SE., MM., Ak., CA
NIDN : 0222039102

Mengetahui,

Dekan



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

Ketua Program Studi



Meti Zuliyana, S.E., M.Si., Ak., CA, CSRS
NIDN : 0203056701

iii

025/PS/DFEB/24

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Terus bangkit dan fokus pada tujuan, jika salah perbaiki, jika gagal coba lagi”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Kupersembahkan Kepada

- Bapak Ibu Tercinta**
- Diri Sendiri Yang Hebat**
- Saudara/i ku Tersayang**
- Dosen Pembimbing Yang Kuhormati**
- Orang-orang Tersayang**
- Almamaterku, Universitas TRidinanti**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penuli dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajiannya yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Untuk itu, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H.Edizal AE., MS selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Meti Zuliyana, S.E., M.Si, Ak., CA., CSRS selaku ketua prodi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Febransyah, SE., M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing dengan baik dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Hj. Dwi Septa Aryani, S.E., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Rusmida Jun Harapan, SE., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan di lingkungan Universitas Tridinanti.
8. Pimpinan dan Seluruh karyawan/karyawati KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
9. Kedua orang tua ku tercinta yang telah memberikan dukungan, moral, dan material serta doa yang tak pernah ada habisnya.
10. Saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan.
11. Devi Putriyani Purba yang selalu ada terima kasih atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-sahabatku Adelia, Tiara, Syadrila, Pepti dan Nisa.
13. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapatkan lindungan dan kasih sayangnya. Amiin ya robbal ‘alamiin.

Palembang, 29 Agustus 2024

Recho Lutfi Candra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan 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 Teori Kepatuhan	8
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak	9
2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	9
2.1.2.2 Faktor Kesadaran Wajib Pajak	10
2.1.2.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak	11
2.1.3 Pelayanan Pajak	11
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Pajak	11
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.1.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pegawai pajak	13
2.1.3.4 Indikator Pelayanan Pegawai Pajak	13

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.4.3 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.4.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.4.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Hipotesis	20
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	24
3.3.3 Sampling.....	25
3.4 Rancangan Penelitian.....	25
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	26
3.5.1 Variabel Penelitian	26
3.6 Instrumen Penelitian	27
3.6.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2 Uji Realiabilitas	28
3.7 Teknik Analisis.....	28
3.7.1 Statistik Deskriptif	29
3.7.2 Uji Normalitas.....	29
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.3.1 Uji Multikolinearitas.....	30

3.7.3.1 Uji Heteroskedastisitas	30
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.7.5 Uji Hipotesis	32
3.7.5.1 Uji Simultan (Uji F)	32
3.7.5.2 Uji Parsial (Uji t)	33
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	35
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	36
4.1.4 Data Responden	40
4.1.5 Uji Validitas.....	42
4.1.6 Uji Reabilitas	44
4.1.7 Statistik Deskriptif	45
4.1.8 Uji Normalitas.....	46
4.1.9 Uji Asumsi Klasik	49
4.1.9.1 Uji Multikolinearitas.....	49
4.1.9.2 Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.1.11 Uji Simultan (Uji F)	53
4.1.12 Uji Parsial (Uji t).....	53
4.1.13 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	56
4.2.3 Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2021-2023 (Orang Pribadi).....	4
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 4.1 Deskriptif Responden.....	41
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Variabel X1	43
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Variabel X2	43
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Variabel Y	44
Tabel 4.5 Uji Reabilitas	45
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.10 Uji Simultan (Uji F).....	53
Tabel 4.11 Uji Parsial (Uji t)	54
Tabel 4.12 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²).....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot	48
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas	50

ABSTRAK

Recho Lutfi Candra. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. (Di bawah bimbingan Bapak Febransyah, SE.,M.M dan Ibu Hj. Dwi Septa Aryani, S.E.,M.Si.,Ak.,CA).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat tahun 2023 sebanyak 100 orang. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas), regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial pelayanan pegawai pajak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan wajib Pajak

ABSTRACT

Recho Lutfi Candra. The Effect of Taxpayer Awarenesss and Tax Employee Services on Taxpayer Compliance at the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office. (Under the guidance of Mr. Febransyah, SE., M.M and Mrs. Hj. Dwi Septa Aryani, S.E., M.Si., Ak., CA).

This study aims to determine the influence of taxpayer awareness and tax employee service on taxpayer compliance at the Palembang Ilir Barat Pratama Tax Service Office. This study uses quantitative techniques. The data source used in this study is Primary data, whics is data obtained directly from respondents by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office. The sample in this study is 100 individual Taxpayers at the Palembang Ilir Barat Primary Tax Service Office in 2023. To analyze the data, the researcher used a descriptive statistical test, a validity test, a classical assumption test (normality test, multicollinearity test, and heterokedasticity test), multiple linear regression, hypothesis test (t-test and F-test) and a determination coefficient test (R²).

The results of this study show that simultaneously taxpayer awareness and tax employee services have a positive and significant influence on taxpayer compliance. Partially and significant influence on Taxpayer Compliance. Partially, tax employee service have a positive and significant influence on Taxpayer Compliance. For the next researcher, it is recommended to add other variables such as tax sanctions, tax knowledge, modernization of tax administration and tax socialization.

Keywords : Taxpayer Awareness, Tax Employee Service, Taxpayer Compliance

RIWAYAT HIDUP

Recho Lutfi Candra Lahir pada tanggal 11 Maret 2002 di Betung dari Bapak Edi Candra dan Ibu Rosmila ia anak pertama dari 2 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2014 di SD Negeri 1 Pancawarna. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2017 di SMP Negeri 3 Mesuji Raya, selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2020 di SMK Negeri 3 Palembang. Pada tahun 2020 saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti.

Palembang, 29 Agustus 2024

Recho Lutfi Candra

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Recho Lutfi Candra

Nomor Pokok/NPM : 2001120028

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat”, telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan dari karya orang lain.

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

Palembang, 29 Agustus 2024



Recho Lutfi Candra

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak dapat dianggap sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, di mana negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Menurut Mardiasmo (2018:3), pajak adalah iuran yang berasal dari rakyat untuk kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat kontraprestasi secara langsung dan di gunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun yang sehubungan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi dalam negeri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh 21) adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan seorang Wajib Pajak Orang Pribadi terkait dengan keahlian, jabatan ataupun kegiatan yang mereka lakukan dengan objek pajak berupa penghasilan atau imbalan, dan subjek pajak berupa pegawai dengan status pegawai tetap maupun tidak tetap, tenaga kerja lepas, penerima uang pasangon, pegawai pensiun, dan ahli waris.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting diseluruh wilayah Indonesia. Jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan wajib pajak untuk melakukan tindakan seperti penghindaran, penggelapan dan pelalaian pajak. Kepatuhan wajib pajak biasanya disebabkan oleh pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak serta persepsi wajib pajak dan petugas pajak. Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak. Selain itu juga ada yang memperoleh dari media massa dan media cetak serta pelatihan dari pajak oleh karena itu pada tingkatan pendidikan mulai dasar sampai dengan pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi tentang pajak secara menyeluruh.

Fitria (2017) Menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sebaliknya, jika mereka tidak sadar, mereka akan lebih termotivasi untuk melakukannya.

Salah satu permasalahan yang menghambat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kurangnya kesadaran wajib pajak atas kewajibannya dikarenakan wajib pajak yang belum sadar dan belum paham akan pentingnya membayar pajak. hal tersebut akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi kantor pelayanan pajak untuk melakukan upaya edukasi dan sosialisasi, memperbaiki sistem perpajakan, dan memastikan penegakan hukum yang adil dan efektif. Semakin banyak orang yang tahu tentang kewajiban pajak, semakin mereka memahami dan melaksanakan kewajiban pajak, yang menghasilkan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Jatmiko (2014:66) berpendapat bahwa banyak potensi pajak yang tidak dapat dijaring karena kesadaran masyarakat tentang pajak yang rendah. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, kesadaran wajib pajak sangat penting.

Kundalini (2016) menyatakan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan pegawai pajak. Apabila wajib pajak dilayani dengan baik oleh pegawai pajak, kepatuhan mereka akan meningkat, tetapi jika mereka dilayani dengan buruk, wajib pajak tidak akan patuh dalam membayar pajaknya, dan penerimaan pun akan turun. Kurangnya pelayanan pegawai pajak menimbulkan wajib pajak enggan membayar pajak dikarenakan pelayanan yang diberikan sulit dipahami, tidak ramah, dan layanan yang lambat sehingga mengakibatkan ketidak patuhan wajib pajak membayar pajak.

Suseno (2014:75) pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari data yang di dapat pada tahun 2021-2023 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2021-2023 (Orang Pribadi)

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah SPT OP Yang disampaikan	Presentasi Kepatuhan WP (%)
1	2021	221,048	54,761	25%
2	2022	250,158	61,885	25%
3	2023	251,343	50,132	20%

Sumber : KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat masih belum berjalan secara efektif dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak dalam membayar pajak. Dapat dilihat pada tabel di atas jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT pada tahun 2021 sebesar 25% dan ada penurunan yang terjadi pada tahun 2023 sebesar 20% yang melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Dengan menyadarkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dalam membayar pajak.

Menurut Penelitian Tulenan dkk (2017), Nur (2018), Prakoso dkk (2019), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Hartini dkk (2018), Deseverians (2023), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kundalini (2016), Syahputra (2017), Hermianti dkk (2022), menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Tene dkk (2017), Rianty dkk (2020), menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Data tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan dari hasil penelitian terdahulu maka tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?
3. Berapa besar pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak, secara bersama-sama terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini :

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang perpajakan dan memperoleh gambaran langsung mengenai kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Agar kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kepatuhan wajib pajak berjalan dengan seimbang.
3. Bagi peneliti lain, semoga dimanfaatkan dalam menambah pengetahuan dan digunakan sebagai bahan perbandingan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang mungkin akan dapat dilakukan secara komprehensif lagi baik data-data, maupun permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadulloh, Ahmadulloh, and Amanita Novi Yushita. 2018. "pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wpop di kpp magelang 2018." *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi* 6.5.
- Candra, V. 2022. *Kemauan Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Fiskus* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Chandra, D. 2021. Pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading/Dio Chandra/39169068/Pembimbing: Yustina Triyani.
- Deseverians, R. 2023. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 11(03), 146-161.
- Dwi Purwadi, M. O., & Setiawan, P. E. 2019. Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi, 28(3), 2110. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i03.p30>
- Fantrika, Muhammad Sanditya. 2019. *Kemauan Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Diss. Universitas Komputer Indonesia.
- Fhatonah, A., & Saharsini, A. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM DI Wilayah Ngemplak. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(4), 521-536.

- Fitria, D. 2017. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. sl: Badan Penerbit Univeristas Diponegoro.
- Gunadi. 2017. Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP).Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Hartini, O., & Sopian, D. 2018. Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 10(2), 43-56.
- Hermianti, H., Hakim, L., & Razak, R. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1901-1912.
- Kowel, Viva AA, Lintje Kalangi, and Steven J. Tangkuman. 2019. "Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 7.3.
- Kundalini, P., & Isroah, I. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(3).
- Nazwah, H., & Machdar, N. M. 2023. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi:(Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede). *Journal of Creative Student Research*, 1(2), 92-112.
- Nur Afifah, A. F. 2022. *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Lingkungan Institut Teknologi Bandung* (Doctoral dissertation, Program Studi Akuntansi D3 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).

- Nur, M. 2018. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. *Perspektif: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2), 354-362.
- Pamungkas, C. F., & Khristiana, Y. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). *ADVANCE*, 6(2), 95-105.
- Pohan, Chairil Anwar, 2017. Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Edisi 2 Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusumaningrum, N. D. (2019). Pengaruh kesadaran dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 4(1), 18-31.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13-25.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal, Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Kurnia Rahayu. 2020. Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi. Edisi Revisi. Bandung. Penerbit Rekayasa Sains.
- Sugiyono, P. D. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, cv.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.*
- Sugiyono, S. 2018. Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta. 78- 147
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta. 68-105.
- Syahputra, H. E. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak

- Pratama Medan Petisah Tahun 2016. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 2(1), 99-120.
- Syardi, M. 2017. Dampak Pelayanan Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan (*Doctoral dissertation*, STIE Mahardika Surabaya).
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. 2017. Pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. 2017. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Utami, Citra Kharisma. 2017. "Persepsi terhadap penegakan hukum pajak dan kepatuhan wajib pajak." *EKUBIS* 2.2, 53-67.
- Wulandari, T., Andreas, A., & Ilham, E. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)* (Doctoral dissertation, Riau University).