

**PENGARUH SOSIALISASI PERATURAN UNDANG-UNDANG
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SISTEM
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

Skripsi

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



Diajukan Oleh:

**FEBDHIYA PUTRI TIANI
NPM: 2101120058**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

2025

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Febdhiya Putri Tiani
Nomor Pokok/NPM : 2101120058
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang
Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Pembimbing Skripsi:



Tanggal 13/02/2025 Pembimbing I : Kusminaini Armin, S.E., M.M.
NIDN. 0222086301



Tanggal 13/02/2025 Pembimbing II : Crystha Armereo, S.E., M.Si.
NIDN. 0226018601

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



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



Dr. Rosalina Febrica Mayasari, SE., Ak., M.
NIDN. 0026028301

139 / PS/DFEB / 25

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Febdhiya Putri Tiani
Nomor Pokok/NPM : 2101120058
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang
Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Penguji Skripsi:

Tanggal 13/02/2025 Ketua Penguji : 
Kusminaini Armin, S.E., M.M.
NIDN. 0222086301

Tanggal 13/02/2025 Penguji I : 
Crystha Arneroo, S.E. M.Si.
NIDN. 0226018601

Tanggal 13/02/2025 Penguji II : 
Dimas Pratama Putra, SE., Ak., M.Si
NIDN. 0219049101

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dekan



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


Dr. Rosalina Febrica Mayasari, SE., Ak., M.Si
NIDN. 0026028301

129 /PS/DFEB/ 25

iii

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Febdhiya Putri Tiani
Nomor Pokok/NPM : 2101120058
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur” adalah benar-benar merupakan karya asli yang telah penulis teliti, kecuali kutipan yang telah disertakan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan pada skripsi ini, maka sepenuhnya adalah tanggung jawab saya sebagai penulis. Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

2025



(Febdhiya Putri Tiani)

Motto :

“Kesempatan tercipta oleh mereka yang mempersiapkannya dengan baik.”

(Louis Pasteur)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka”

(Q.S Ar Rad : 11)

Kupersembahkan Kepada :

- **Orang tuaku tercinta**
- **Adik tersayang**
- **Keluarga besarku**
- **Diriku Sendiri**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur”**.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih 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. Ibu Meti Zuliyana, SE., M.Si., AK., CA., CSRS selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Kusminaini Armin, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan baik dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Crystha Armereo, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan/Karyawati di lingkungan Universitas Tridinanti.

7. Pimpinan dan Seluruh Karyawan/Karyawati KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
8. Cinta pertamaku, Papa Tercinta (Alm) Yudi Septia yang telah menjadi sosok pahlawan dan panutan dalam hidupku. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan perjuanganmu yang tidak pernah henti untuk keluargamu. Meskipun fisikmu telah tiada, kasih sayangmu tetap terasa dalam langkahku. Keberhasilan ini adalah wujud dari perjuanganmu yang terus hidup di dalam hatiku. Semoga Papa bangga di sana, dan semoga doa-doaku menjadi pengiring kedamaianmu di sisinya.
9. Pintu Surgaku, Mama Nuraini Effendi sosok luar biasa yang dengan segala keteguhan hati menjalani peran sebagai Ibu dan Ayah. Terima kasih atas segala doa, cinta, pengorbanan, dan kerja keras yang tiada henti demi masa depanku. Mama adalah pilar kekuatanku, sumber semangatku, dan alasan di balik semua perjuanganku. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi bukti kecil dari rasa syukur dan baktiku untukmu.
10. Adikku Muhammad Fathir Dava Putera Yang selalu menjadi sumber semangat dan keceriaan. Semoga apa yang telah kucapai ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi bagimu untuk terus bermimpi dan meraih masa depan yang gemilang.
11. Sahabat-sahabatku Nurul, Sulis, Sonia, Dita, dan Melinda. Yang selalu hadir memberikan dukungan, tawa, dan semangat di saat suka maupun duka. Terima kasih atas kebersamaan, pengertian, dan dorongan kalian selama ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis berharap, apa yang telah dicapai ini dapat menjadi langkah awal untuk kontribusi yang lebih besar di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Palembang, 2024

Febdhiya Putri Tiani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PLAGIASI.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1. Latar Belakang	20
1.2. Rumusan Masalah	24
1.3. Tujuan Penelitian.....	25
1.4. Manfaat Penelitian	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Theory of Planned Behavior	8
2.1.2. Pajak.....	10
2.1.2.1. Definisi Pajak.....	10
2.1.2.2. Fungsi Pajak.....	10
2.1.3. Sosialisasi Perpajakan	11
2.1.3.1. Undang-Undang Perpajakan	11
2.1.3.2. Strategi Sosialisasi Perpajakan	14
2.1.3.3. Indikator Sosialisasi.....	14
2.1.4. Sanksi Perpajakan	15
2.1.4.1. Jenis-jenis Sanksi Perpajakan.....	16
2.1.5. Pelayanan Fiskus.....	17
2.1.5.1. Indikator Pelayanan Fiskus.....	17

2.1.6. Sistem Pemungutan Pajak	18
2.1.6.1. Indikator Sistem Perpajakan	18
2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.1.7.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2. Penelitian Lain Yang Relevan	19
2.3. Kerangka Berpikir	22
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1. Tempat Penelitian	27
3.1.2. Waktu Penelitian	27
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1. Sumber Data	27
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	28
3.3. Populasi, Sample, dan Sampling	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sample	29
3.3.3. Sampling	29
3.4. Rancangan Penelitian	31
3.5. Variable dan Definisi Operasional	31
3.6. Instrumen Penelitian	33
3.7. Teknik Analisis Data	34
3.7.1. Instrumen Penelitian	34
3.7.1.1. Uji Validitas	35
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	35
3.7.2. Analisis Statistik Deskriptif	35
3.7.3. Uji Normalitas	36
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4.1. Uji Multikolinearitas	37
3.7.4.2. Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.5. Uji Hipotesis	37

3.7.5.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.5.2.	Uji Signifikan secara Partial (Uji t)	39
3.7.5.3.	Uji Signifikan secara Simultan (Uji F)	39
3.7.5.4.	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1.	Hasil Penelitian	42
4.1.1.	Sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Timur	42
4.1.2.	Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	43
4.1.2.1.	Visi	43
4.1.2.2.	Misi	43
4.1.3.	Struktur Organisasi	45
4.1.4.	Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi	46
4.1.5.	Data Sampel Penelitian	50
4.1.6.	Uji Instrumen Penelitian	52
4.1.6.1.	Uji Validitas	52
4.1.6.2.	Uji Reliabilitas	54
4.1.7.	Analisis Statistik Deskriptif	54
4.1.8.	Uji Normalitas	56
4.1.9.	Uji Asumsi Klasik	57
4.1.9.1.	Uji Multikolinearitas	57
4.1.9.2.	Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.10.	Uji Hipotesis	61
4.1.10.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.10.2.	Uji Signifikan secara Partial (Uji t)	63
4.1.10.3.	Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)	65
4.1.10.4.	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	66
4.2.	Pembahasan	68
4.2.1.	Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	68
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	70

4.2.3. Pengaruh Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	71
4.2.4. Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepatuhan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur	3
Tabel 2.1	Penelitian Lalu yang Relevan	20
Tabel 3.1	Variable dan Definisi Operasional	30
Tabel 4.1	Skala Pengukuran Ordinal	47
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Demografi Responden Penelitian	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.5	Descriptive Statistics.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.7	Uji Multikolineritas.....	57
Tabel 4.8	Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.12	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	43

ABSTRAK

Febdhiya Putri Tiani, Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fisksus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. (Dibawah bimbingan Ibu Kusminaini Armin, S.E., M.M dan Ibu Crystha Armereo, S.E., M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Nonprobability Sampling*. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada 100 responden yang telah disesuaikan dengan karakteristik kebutuhan penelitian. Data dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis yang terdiri dari uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi berganda (R^2) dengan menggunakan aplikasi SPSS 27.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Sistem Perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Sosialisasi Peraturan Undang-Undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Febdhiya Putri Tiani, The Influence of Tax Regulation Socialization, Tax Official Service Quality, and Tax System on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. (Supervised by Ms. Kusminaini Armin, S.E., M.M., and Ms. Crystha Armereo, S.E., M.Si).

This study aims to determine the simultaneous and partial influence of Tax Regulation Socialization, Tax Official Service Quality, and the Tax System on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. This research adopts a quantitative approach, employing a non-probability sampling method for data collection. Primary data were gathered through questionnaires distributed to 100 respondents selected based on the characteristics required for the study. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, descriptive analysis, normality tests, classical assumption tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and hypothesis testing, which includes multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2) using SPSS version 27.

The results of this study indicate that simultaneously, Tax Regulation Socialization, Tax Official Service Quality, and the Tax System have a significant influence on Individual Taxpayer Compliance. Partially, Tax Regulation Socialization does not significantly influence Individual Taxpayer Compliance. Partially, Tax Official Service Quality significantly influences Individual Taxpayer Compliance. Partially, the Tax System also significantly influences Individual Taxpayer Compliance

Keywords: *Tax Regulation Socialization, Tax Official Service Quality, Tax System, Taxpayer Compliance.*

RIWAYAT HIDUP

FEBDHIYA PUTRI TIANI lahir pada tanggal 22 Februari 2002 di Palembang. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara oleh pasangan Bapak Yudi Septia (Alm.) dan Ibu Nuraini Effendi. Penulis menempuh Pendidikan di SD Negeri 186 Palembang pada tahun 2007-2014 dan melanjutkan Pendidikan berikutnya di SMP Negeri 33 Palembang 2014-2017. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 5 Palembang 2017-2020 dan melanjutkan kembali Pendidikan pada tahun 2021 sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Februari 2025

Febdhiya Putri Tiani

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam konteks pembangunan ekonomi suatu negara, penerimaan pajak memegang peran penting sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan program-program sosial. Menurut (Ramadhanty, 2020 : 1) Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang semua totalnya dialokasikan dan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran dan pembangunan negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting agar target pajak itu tercapai, karena semakin banyak wajib pajak maka semakin banyak pula penerimaan pajak yang akan diterima negara (Lolowang et al., 2022 : 274). Namun di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah, berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan melakukan sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan.

Menurut (Widajantie & Anwar, 2020 : 12) Sosialisasi perpajakan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh pihak yang berwenang agar dapat menyampaikan pemahaman, penjelasan dan membina warga negara serta wajib pajak mengenai semua yang berkaitan dengan pajak dan perundang-undangan untuk dapat mengetahui segala hal mengenai pentingnya membayar pajak. Tingkat edukasi tentang perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, negara yang aktif melakukan sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat akan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan fiskus, Pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib

pajak. Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2020:160) pelayanan fiskus adalah pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak. Fiskus juga dapat melakukan pemeriksaan dengan mengumpulkan data, keterangan, dan bukti terkait pemenuhan kewajiban perpajakan untuk memastikan wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan undang undang serta sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menerapkan sistem *self assessment* yang dimana wajib pajak sangat berperan aktif dalam menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terhutangnya. Sistem ini akan berjalan sangat baik apabila wajib pajak paham tentang peraturan perpajakan. Tingkat kerumitan sistem perpajakan dapat menjadi salah satu penghalang utama kepatuhan. Aturan yang rumit, perubahan kebijakan yang cepat, atau prosedur yang membingungkan dapat membuat wajib pajak enggan atau tidak mampu memenuhi kewajiban mereka dengan benar.

Berikut merupakan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur tahun 2019 sampai dengan 2024 yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.1 Kepatuhan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Yang Membayar	Persentase (%)
2019	182,330	10,235	56
2020	210,159	8,068	38
2021	221,913	7,462	33
2022	233,491	8,127	34
2023	244,116	7,253	29

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2024

Berdasarkan tabel di atas, tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada periode 2019 hingga 2023 mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Nilai kepatuhan tertinggi tercatat pada tahun 2019, di mana persentase wajib pajak yang membayar pajak mencapai 56%. Namun, terjadi penurunan drastis hingga tahun 2023, di mana persentase tersebut turun menjadi hanya 29%. Penurunan ini dipengaruhi oleh penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak, meskipun secara keseluruhan jumlah wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tren ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kepatuhan wajib pajak yang memerlukan perhatian khusus, seperti penguatan edukasi, kualitas pelayanan yang baik, dan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah sebuah fenomena yang kompleks dan dapat dianalisis dari berbagai perspektif. Meskipun sosialisasi mengenai perpajakan telah dilakukan, tingkat pemahaman wajib pajak masih tergolong rendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh penyampaian materi yang kurang mudah dipahami,

sehingga mengurangi minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Akibatnya, tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung menurun.

Hal ini terlihat dari beberapa kasus, salah satunya adalah wajib pajak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, mulai dari sikap fiskus yang kurang sopan dan kurangnya empati dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada wajib pajak dalam proses perpajakan, kondisi ini membuat wajib pajak malas dalam membayar pajaknya sehingga dapat berpotensi rendahnya kepatuhan tersebut.

Banyak wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan saat ini cenderung mempersulit mereka, sehingga minat untuk memenuhi kewajiban pajak menjadi berkurang. Penggunaan teknologi berbasis internet, seperti e-filing dan e-form, meskipun bertujuan mempermudah pelapor, sering kali dianggap rumit oleh sebagian wajib pajak yang kurang familier dengan sistem komputer. Akibatnya, ketidakpahaman terhadap sistem ini dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini sudah banyak dilakukan sebelumnya dengan memiliki hasil yang berbeda. Oleh karena itu, penulis akan mengkaji ulang penelitian yang serupa. Akan tetapi, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya hanya berfokus pada variabel pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sementara penelitian ini menambah beberapa variabel baru yaitu pengaruh sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi untuk memperluas cakupan analisis, sehingga dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari segi sampel, penelitian sebelumnya hanya melibatkan wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP, sementara penelitian ini melibatkan sampel wajib pajak yang terdaftar di KPP, wajib pajak yang memiliki NPWP, serta wajib pajak yang berusia produktif. Hal ini memungkinkan hasil penelitian menjadi lebih representatif.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Peraturan Undang-undang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”**.

Rumusan Masalah

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

1. Berapa besar pengaruh sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Berapa besar pengaruh sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

4. Berapa besar pengaruh sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian yaitu untuk :

1. Mengetahui pengaruh sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Mengetahui pengaruh sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajin pajak orang pribadi.
4. Mengetahui pengaruh sosialiasai peraturan undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Peneliti ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu serta wawasan pengetahuan yang baru terkait dalam pengaruh sosialisasi peraturan undang-undang perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan sistem perpajakan

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mencapai pendapatan negara melalui pelayanan fiskus yang sangat baik.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mencapai pendapatan negara melalui pelayanan fiskus dan sistem perpajakan yang optimal.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. (2021). *Pengaruh Sistem Perpajakan, Persepsi Keadilan Pajak, Diskriminasi Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Diwilayah Kompleks Ruko Grand Boutique Centre)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Anggraini, L. R., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(5).
- Ariesta, V., & Febriani, E. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Buana Akuntansi*, 9(1), 1–13.
- Barlian, A., Rossya, N., & Rulandari, N. (2021). Analisis Strategi Sosialisasi Pajak atas Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Pmse) sebagai upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(1), 11–15.
- Fadhilah, R. (2022). *Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan*. Universitas Komputer Indonesia.
- Halim, A. (2020). *Perpajakan*. Selemba Empat.
- Hayati, R. (2020). Pengertian kerangka berpikir menurut para ahli. *Artikel Penelitian Ilmiah. Com*.
- Indriyani, M., Nurlaela, S., & Wahyuningsih, E. M. (2016). *Pengaruh keadilan, sistem perpajakan, diskriminasi, dan kemungkinan terdeteksinya kecurangan terhadap persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai perilaku tax evasion*.
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh persepsi wajib pajak dan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 104–114.
- Lolowang, E. E., Sabijono, H. S., & Wokas, H. R. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 273–284.
- Maya Indriastuti, Hani Werdi Apriyanti, dan M. (2020). *Perpajakan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Mulyani, U. R. (2020). Pengaruh sosialisasi dan pemahaman Peraturan Menteri

- Keuangan Nomor 86 Tahun 2020 terhadap kemauan menjalankan kewajiban perpajakan pada masa covid-19 (Pada UMKM orang pribadi sektor perdagangan di Kudus). *Accounting Global Journal*, 4(2), 167–182.
- Nelly, N., & Wangdra, R. (2024). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP: Bahasa Indonesia. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 200–211.
- Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Akt., QIA., CFA., CA., C. (2019). *Perpajakan*.
- Putra, D. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 2(2), 102–111.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan konsep dan aspek formal. *Bandung: Rekayasa Sains*, 110–195.
- Rahayu, S. K. (2020). *Pengantar Perpajakan* (Rahidzat (ed.); Revisi). Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2020). *Perpajakan*. Selemba Empat.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Bandung: Alfa Beta*.
- Veronica, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jom. FEKON*, 2(2), 1–15.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.
- 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.
- Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. V. (2018). Kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, 5(02), 201–212.
- Andriani, S. (2021). *Pengaruh Sistem Perpajakan, Persepsi Keadilan Pajak*,

Diskriminasi Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Diwilayah Kompleks Ruko Grand Boutique Centre). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Anggraini, L. R., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(5).

Ariesta, V., & Febriani, E. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Buana Akuntansi*, 9(1), 1–13.

Barlian, A., Rosnya, N., & Rulandari, N. (2021). Analisis Strategi Sosialisasi Pajak atas Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Pmse) sebagai upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(1), 11–15.

Basniwati, A. D. (2024). Pengaruh Sistem Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. *Unizar Law Review*, 7(1), 59–67.

Fadhilah, R. (2022). *Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan*. Universitas Komputer Indonesia.

Halim, A. (2020). *Perpajakan*. Selemba Empat.

Hayati, R. (2020). Pengertian kerangka berpikir menurut para ahli. *Artikel Penelitian Ilmiah. Com*.

- Indriyani, M., Nurlaela, S., & Wahyuningsih, E. M. (2016). *Pengaruh keadilan, sistem perpajakan, diskriminasi, dan kemungkinan terdeteksinya kecurangan terhadap persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai perilaku tax evasion.*
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh persepsi wajib pajak dan preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 104–114.
- Lolowang, E. E., Sabijono, H. S., & Wokas, H. R. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 273–284.
- Maya Indriastuti, Hani Werdi Apriyanti, dan M. (2020). *Perpajakan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Mulyani, U. R. (2020). Pengaruh sosialisasi dan pemahaman Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86 Tahun 2020 terhadap kemauan menjalankan kewajiban perpajakan pada masa covid-19 (Pada UMKM orang pribadi sektor perdagangan di Kudus). *Accounting Global Journal*, 4(2), 167–182.
- Nelly, N., & Wangdra, R. (2024). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP: Bahasa Indonesia. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 200–211.
- Mardiasmo, (2019). *Perpajakan*.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan konsep dan aspek formal*. Bandung: *Rekayasa Sains*, 110–195.
- Rahayu, S. K. (2020). *Pengantar Perpajakan* (Rahidzat (ed.); Revisi). Graha

Ilmu.

Resmi, S. (2020). *Perpajakan*. Selemba Empat.

Sihura, M., & Prastyatini, S. L. Y. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Ajaran Tri-Nga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Yogyakarta). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(04), 1186–1195.

Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfa Beta.

Susilo, A. B. R. (2024). *Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepercayaan Pada Otoritas Pajak, Dan Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kpp Pratama Jakarta Taman Sari*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Veronica, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jom. FEKON*, 2(2), 1–15.

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.

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.

Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. V. (2018). Kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, 5(02), 201–212.