ASLI
JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
20/2022
6/10

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI PALEMBANG DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)

Proposal Skripsi Oleh:

RHEYNA CAHAYANI HUMAIROH PUTRI

01031281722078

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

"PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI PALEMBANG DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)"

Disusun Oleh :

Nama	: Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM	: 01031281722078
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

TANGGAL PERSETUJUAN	DOSEN PEMBIMBING
	Ketua :
Tanggal : 22 Agustus 2022	Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA. NIP. 196712101994021001
	Anggota :
Tanggal : 18 Juli 2022	Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA NIP. 198802092018031001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI PALEMBANG DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIA (STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)

Disusun oleh:

Nama	: Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM	: 01031281722078
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian	: Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 16 September 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 20 September 2022

Ketua	Anggota	Anggota
Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA.	Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA.	Umi Kalsum, S.E., M.SI., Ak.
NIP. 196712101994021001	NIP. 198802092018031001	NIP. 198207032014042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
20/2022
6/10

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA.
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM	: 01031281722078
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian Konsentrasi	: Perpajakan
Fakultas	: Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul:

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Palembang dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada UMKM yang Terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang).

Pembimbing	: Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota	: Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA.
Tanggal Ujian	: 16 September 2022

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dari gelar kesarjanaan.

Palembang, 19 Oktober 2022
Pembuat Pernyataan

Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM. 01031281722078

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang dibeikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Palembang dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada UMKM yang Terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)." sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Strata (S-1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai bagaimana sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala dan hambatan. Akan tetapi, berkat dukungan, bimbingan, bantuan, dan saran yang tidak ternilai harganya dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Dengan demikian, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, 19 Oktober 2022

Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM. 01031281722078

MOTTO

“Succes is not final

Failure is not fatal

It is the courage to continue that counts”

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat, berkah serta inayah-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga. Karna berkat do'a dan bantuan mereka baik berupa moril dan materil penulis mampu menyelesaikan masa studi dan skripsi ini dengan baik dan lancer.
3. Bapak Mukhtaruddin S.E., M.Si., Ak., CA. dan Bapak Muhammad Hidayat S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bu Umi Kalsum, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan dan saran.
5. Bapak Arista Hakiki, S.E. M.Acc., Ak., CA. selaku ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Muhammad Riza as my 24/7 human diary and one call away.
7. Girl gang dan SUB selaku teman-teman yang telah menyemangati dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi

8. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan dapat menyelesaikan skripsi ini di saat banyak masalah dating di hidup saya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, 19 Oktober 2022

Rheyna Cahayani Humairoh Putri
NIM. 01031281722078

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa:

Nama : Rheyna Cahayani Humairoh Putri

NIM : 01031281722078

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Palembang dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Media (Studi pada UMKM yang Terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 20 September 2022

Ketua	Anggota
Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA.	Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP. 196712101994021001	NIP. 198802092018031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA.

NIP. 197303171997031002

ABSTRAK

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI PALEMBANGAN DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA UMKM YANG TERDAFTAR DI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)

Oleh:
Rheyna Cahayani Humairoh Putri

Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) mengalami peningkatan yang pesat di Indonesia. Meskipun UMKM mengalami pertumbuhan yang pesat, tingkat kepatuhan pelaku UMKM di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel mediasi. Objek penelitian ini adalah wajib pajak UMKM. Berdasarkan metode *purposive sampling* dan kriteria yang telah ditentukan, sebanyak 100 responden telah dipilih sebagai sampel. Hipotesis diuji dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian pengetahuan perpajakan berpengaruh dalam memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan

Ketua	Anggota
Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA	Muhammad Hidayat, S.E., M.Si. Ak., CA
NIP. 196712101994021001	NIP. 198802092018031001

Mengetahui.
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX SOCIALIZATION AND SERVICE QUALITY ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE IN PALEMBANG WITH TAX KNOWLEDGE AS A MEDIATION VARIABLE (STUDY ON MSMEs LISTED AT DINAS KOPERASI DAN UKM OF PALEMBANG CITY)

By:
Rheyna Cahayani Humairoh Putri

The number of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) has increased rapidly in Indonesia. Although MSMEs are experiencing rapid growth, the level of compliance of MSME actors in Indonesia in fulfilling tax obligations is still low. This study aims to analyze the effect of tax socialization and service quality on MSME taxpayer compliance and tax knowledge as a mediating variable. The object of this research is the MSME taxpayer. Based on the purposive sampling method and predetermined criteria, 100 respondents were selected as samples. The hypothesis was tested using the Partial Least Square (PLS) method using SmartPLS 3.0. The results show that tax socialization and service quality have a significant effect on taxpayer compliance. Then knowledge of taxation has an effect on mediating the effect of taxation socialization and service quality on taxpayer compliance.

Keyword: Taxpayer Compliance, Tax Socialization, Service Quality, Tax Knowledge

Advisor

Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 196712101994021001

Vice Advisor

Muhammad Hidayat, S.E., M.Si. Ak., CA
NIP. 198802092018031001

Acknowledge.
Head of Accounting Program

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rheyna Cahayani Humairoh Putri

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 14 September 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. Tanjung Api-api Lr. Dakota No. 9 RT 42 RW 10, Talang Kedondong, Kota Palembang

Email : chichirheyna@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD Palm Kids Palembang (2005 – 2011)
2. SMP LTI IGM (2011 – 2014)
3. SMA Plus Negeri 17 Palembang (2014 – 2017)
4. Universitas Sriwijaya (2017 – 2022)

Pengalaman Organisasi:

1. IMA FE Unsri
2. Himpunan Mahasiswa Islam

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iii
KATA PENGANTAR v
MOTTO vi
UCAPAN TERIMA KASIH vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK ix
ABSTRAK x
ABSTRACT xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP xii
BAB I 16
1.1 Latar Belakang 16
Tabel 1.1 Data Perkembangan UKM Tahun 2020 Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang 17
Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2015 – 2020 18
1.2 Rumusan Masalah 23
1.3 Tujuan Penelitian 24
1.4 Manfaat Penelitian 24
DAFTAR PUSTAKA 27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan UKM Tahun 2020 Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang 7

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Omset PenjualanError! Bookmark not defined.

Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Hasil *Convergent Validity* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil *Cross Loading* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Nilai R^2.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Nilai Q^2 .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Kesimpulan Pengujian Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Kesimpulan Pengujian Efek Mediasi .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2015 – 2020.....8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.1 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai warga Indonesia, tentunya pemandangan dan aktivitas sehari-hari tidak lepas dari berbagai jasa dan barang yang diciptakan oleh para pelaku UMKM. Mulai dari bisnis kuliner, agribisnis, otomotif, fashion, hingga kerajinan tangan adalah bagian dari UMKM. UMKM merupakan singkatan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah, namun jenis usaha ini memiliki kontribusi yang sangat besar dan krusial bagi perekonomian secara makro.

Di Indonesia, Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan salah satu sektor penting yang memicu pertumbuhan ekonomi. UMKM merupakan kelompok usaha dengan jumlah yang cukup besar di Indonesia. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2021), jumlah pelaku UMKM di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 65.465.497 unit yang mana terjadi peningkatan sebesar 1,98 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penyerapan tenaga kerja dari UMKM juga mengalami peningkatan di tahun 2019 sebesar 2,21 persen. Apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 yang mencapai kurang lebih 270,6 juta jiwa maka sekitar 24 persen dari jumlah penduduk merupakan pelaku UMKM.

Tercatat sampai dengan tahun 2016 sebanyak 26.073.689 Usaha Mikro Kecil (UMK) mampu membuka lapangan kerja bagi 59.266.885 orang dan jumlah ini jauh lebih besar dibandingkan dengan Usaha Menengah Besar (UMB) sebesar 348.567 unit usaha yang hanya mampu menyerap tenaga kerja sebanyak 19.406.401

orang (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2018). Sektor UMKM terbukti mampu menstimulasi perkembangan perekonomian di Indonesia.

Di Palembang sendiri, Pertumbuhan UMKM terus meningkat hingga kini tercatat lebih dari 45.000 usaha yang dijalankan dalam skala kelompok atau individu. Menurut data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang, total unit UMKM pada tahun 2020 sebesar 45.827 unit.

Tabel 1.1 Data Perkembangan UKM Tahun 2020 Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang

URAIAN	SATUAN	TAHUN			
		2017	2018	2019	2020
Pengusaha Mikro dan Kecil	Unit	31071	31561	32285	40130
Pengusaha Menengah	Unit	5530	5540	5617	5697
Jumlah UMKM	Unit	36601	37101	37902	45827

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang (2020)

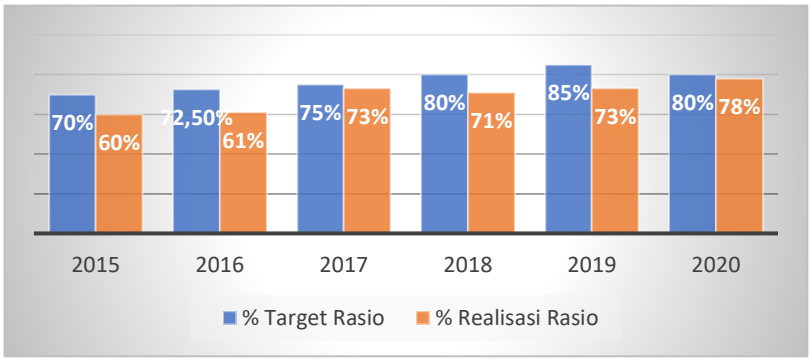
Dari data diatas dapat dilihat bahwa pelaku UMKM terus mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2020. Jenis usaha mikro dan kecil memiliki jumlah yang lebih besar dibandingan dengan jenis usaha menengah yang terdapat di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang, dimana pada tahun 2020 jumlah Pengusaha Mikro dan Kecil sebanyak 40.130 unit, sedangkan Pengusaha Menengah hanya sebanyak 5.697 unit.

Peningkatan jumlah UMKM juga terjadi tiap tahunnya dari tahun 2017 hingga tahun 2020. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah UMKM sebesar 1,57 persen dibandingkan dengan tahun 2017. Di tahun 2019, peningkatan jumlah UMKM yaitu sebesar 2,29 persen dibandingkan dengan tahun 2018. Peningkatan

paling pesat terlihat pada tahun 2020 yang mana jumlah UMKM meningkat sebesar 17 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Semakin meningkatnya jumlah UMKM menjadi salah satu faktor utama penyebab diterbitkannya PP No. 23 Tahun 2018. Dengan terbitnya PP 23 Tahun 2018 tentang PPh atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, besar tarif PPh Final UMKM jadi lebih rendah atau turun separuhnya dibanding PP 46 Tahun 2013, yaitu 0,5% dari omzet bruto. PP tersebut memberikan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang memiliki peredaran bruto tertentu.

Meskipun UMKM mengalami pertumbuhan yang pesat, tingkat kepatuhan pelaku UMKM di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Dilansir dari Tribun Medan pada tanggal 2 Agustus 2018, Direktur Jenderal Pajak Republik Indonesia, Robert Pakpahan, menyebutkan bahwa kontribusi penerimaan pajak, pembayaran PPh yang dibayar UMKM atau PPh Final pada tahun 2017 hanya berkontribusi sebesar 2,2 persen.



Sumber: APBN (2020)

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2015 – 2020

Seperti grafik di halaman sebelumnnya, selama lima tahun terakhir rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia mengalami peningkatan. Meski meningkat,

realisasi rasio kepatuhan wajib pajak tidak pernah mencapai target. Di tahun 2018 bahkan realisasi rasio kepatuhan wajib pajak sempat menurun sebesar 2 persen dari tahun sebelumnya yaitu 73 persen. Angka tertinggi rasio realisasi kepatuhan wajib pajak terdapat pada tahun 2020, dimana mencapai angka 78 persen dari target rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 80 persen. Di lima tahun terakhir, rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia belum pernah mencapai angka 80 persen yang mana artinya usaha untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak dan menemukan cara yang paling tepat untuk mengurangi tingkat ketidakpatuhan menjadi prioritas bagi otoritas perpajakan.

Berdasarkan permasalahan diatas, kepatuhan wajib pajak dipilih menjadi topik pada penelitian ini. Melihat permasalahan yang terjadi, muncul upaya untuk menaikkan realisasi rasio kepatuhan wajib pajak lewat bermacam metode misalnya dengan sosialisasi perpajakan yang hendak membagikan uraian informasi untuk wajib pajak. Dilansir dari IndoPremier pada tanggal 14 Maret 2019, Wakil Menteri Keuangan Mardiasmo mengatakan kegiatan sosialisasi adalah salah satu strategi untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak agar wajib pajak mengetahui peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang seharusnya (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2019). Dengan memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai perpajakan, sosialisasi perpajakan diharapkan mempengaruhi wajib pajak untuk dapat membayar pajak dengan peraturan dan metode yang seharusnya. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya meliputi pemahaman konseptual, tetapi juga keterampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006), rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia juga disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Sistem yang berlaku di Indonesia adalah sistem *self assessment* yang mana wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar sistem *self assessment* dapat berjalan dengan baik, Dirjen Pajak menjalankan salah satunya fungsinya yaitu fungsi pelayanan.

Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Arifin dan Nasution, 2017). Pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan maka menimbulkan dorongan pada diri wajib pajak badan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Parasuraman *et al.* (1988) terdapat lima dimensi pelayanan, salah satunya adalah jaminan (*assurance*) yang mana salah satu indikatornya adalah karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima menegaskan beberapa ketentuan tentang kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib, salah satunya ketentuan dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak. Petugas memberikan informasi atau penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik.

Menurut Rahayu (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan salah satunya adalah paparan informasi. Adanya kualitas pelayanan dari petugas pajak yang memfasilitasi wajib pajak untuk dapat memperoleh paparan informasi akan berpengaruh pada pengetahuan perpajakannya.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan sudah banyak dikerjakan, namun beberapa hasil penelitian masih ada yang tidak konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Wardhani dan Daljono (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan memiliki hubungan negatif dengan kepatuhan wajib pajak dengan objek wajib pajak orang pribadi yaitu Bendahara Pemerintah pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah.

Hasil penelitian Dewi dan Ginanjar (2016) menyatakan pengetahuan pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian Suyanto dan Pratama (2018) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak pada tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ester *et al*. (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Puspanita *et al*. (2020) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesimpulan semakin tinggi tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya.

Pada penelitian Dewi dan Ginanjar (2016) disebutkan bahwa sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Murti *et al*. (2014) menyatakan bahwa pelayanan pajak dapat dilakukan dengan meninjau kembali sistem informasi perpajakan yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan menjadi variabel mediasi bagi sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena dalam penelitian Wardhani & Daljono (2020) menyatakan semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan, dan semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan yang wajib pajak dapatkan berasal dari adanya sosialisasi perpajakan baik informasi langsung dari Dirjen Pajak maupun informasi dari hasil teknologi yang saat ini berkembang diharapkan akan mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Murti *et al*. (2014) menyatakan bahwa pelayanan pajak dapat dilakukan dengan meninjau kembali sistem informasi perpajakan yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak. Secara tidak langsung, pengaruh pengetahuan perpajakan dalam menghubungi pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadikan pengetahuan perpajakan sebagai variabel mediasi.

Dengan adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya, penulis ingin menguji kembali apakah sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta pengetahuan perpajakan sebagai variabel mediasi. Proses sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan dari fiskus diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penelitian ini akan meneliti mengenai "**Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Palembang dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada UMKM yang Terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat disimpulkan, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang?
3. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM di Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM di Palembang?
5. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang?

6. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dalam memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM di Palembang.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM di Palembang.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dalam memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Wajib Pajak

   Memberikan pengetahuan di bidang perpajakan khususnya terkait dengan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya mendaftar dan membayar pajak.

2. Bagi Instansi Pajak

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Instansi terkait dalam upaya menyadarkan masyarakat untuk patuh pajak.

3. Bagi Universitas

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selajutnya.

4. Bagi Peneliti

   Dapat membantu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti terhadap perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211. https://www.researchgate.net/publication/272790646_The_Theory_of_Planned_Behavior

APBN. (2020). APBN KITA : Kinerja dan Fakta 2020. *APBN Kita*, 1–108. https://www.kemenkeu.go.id/apbnkita

Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan*, *11*(1), 1–10. https://www.neliti.com/id/publications/194170/pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-melalui-kepuasan-wajib

Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, *3*(2), 177–185. https://doi.org/10.31289/jab.v3i2.1237

Basalamah, A. (2004). *Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora dalam Organisasi*. Depok: Usaha Kami.

BPS Provinsi DKI Jakarta. (2018). Potensi Usaha Mikro Kecil Provinsi DKI Jakarta. In *Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta*.

Carolina, Veronica. (2009). Pengetahuan Pajak. Jakarta: Salemba Empat.

Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, *8*(2), 295–336. https://www.researchgate.net/publication/311766005_The_Partial_Least_Squares_Approach_to_Structural_Equation_Modeling

Dewi, N. C., & Ginanjar, S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, *9*(2), 216–231. https://doi.org/10.35448/jrat.v9i2.4310

Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang. (2020). *Data Perkembangan UKM Tahun 2020 Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang*.

Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, *12*(2), 523–530. https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017

Gardina, Trisia & Haryanto, Dedy. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *MODUS*, *18*(1), 10–28. http://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, *26*(2), 106–121. https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128

Hardiningsih, P., Januarti, I., Oktaviani, R. M., & Srimindarti, C. (2020). The Determinants of Taxpayer Compliance with Tax Awareness as a Mediation and Education for Moderation. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, *15*(1), 49–60. https://doi.org/10.24843/jiab.2020.v15.i01.p05

Indo Premier. (2019). Ini 4 Strategi Kemenkeu Tingkatkan Kepatuhan Pajak. Diakses pada 26 April 2021, dari https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?news_id=102696&group_news=IPOTNEWS&news_date=

James, Simon & Alley, Clinton. (2002) . Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 1(*2*), 27–42. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/26906/

Kementerian KUKM. (2021). Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Usaha Besar. In *Www.Depkop.Go.Id* (Vol. 2000, Issue 1). http://www.depkop.go.id/data-umkm

Kiconco, R. I., Gwokyalya, W., Sserwanga, A., & Balunywa, W. (2019). Tax compliance behaviour of small business enterprises in Uganda. *Journal of Financial Crime*, *26*(4), 1117–1132. https://doi.org/10.1108/JFC-03-2018-0031

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lubis, Arfan I. (2010). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.

Marhadi, R. (2003). *Ekonomi Kerakyatan, Keunggulan, Kelemahan, dan Prospek ke Depan Ekonomi Kerakayatan dalam Kancah Globalisasi*. Jakarta: Deputi Bidang Pengkajian Sumberdaya UMKM, Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia.

Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(3), 389–398. https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5556

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–37. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, *2*, 71–78. http://dx.doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474

Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Republik Indonesia. (2000). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM RI.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Jakarta: Sekretariat Negara.

Roth, J.A., Scholtz, J.T., & Witte, A.D. (1989). *Taxpayer compliance: An agenda for research*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. https://doi.org/10.9783/9781512806274

Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, *20*(1), 173–201. https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/29531

Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *FAIRVALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(2), 145–160. https://doi.org/10.32670/fairvalue.v1i2.9

Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, *8*(1), 1–14. https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuisioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.

Supriyati, S. (2011). Pengaruh pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *The Indonesian Accounting Review*, *1*(1), 27–36. https://doi.org/10.14414/tiar.v1i01.430

Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, *11*(2), 420–431. https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25

Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *21*(1), 139–158. https://doi.org/10.24914/jeb.v21i1.704

Tribun Medan. (2018). Sumut Peringkat Kelima, Provinsi dengan Pembayaran PPh Final UMKM Terbanyak. Diakses pada 2 Februari 2021, dari https://medan.tribunnews.com/2018/08/02/sumut-peringkat-kelima-provinsi-dengan-pembayaran-pph-final-umkm-terbanyak?page=all

Utama, I. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, *2*(2), 452–470. https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/4850

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *7*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358

Wardhani, A. R., & Daljono. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi terhadap Bendahara Pemerintah pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal Of Accounting*, *9*(4), 1–9. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/29098/0

Widodo, W. (2010). Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak. Bandung: Alfabeta.

Winerungan, L. O. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Blitung. *Jurnal EMBA Vol. 1 No 3 September 2013*. *1*(3), 960–970. https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2301

Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, *4*(2), 288-294. https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170