

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada UMKM di KPP Pratama Palembang)**



Skripsi Oleh:

LIZA PERMATA SARI

01031381621246

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 KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada UMKM di KPP Pratama Palembang)

Disusun oleh:

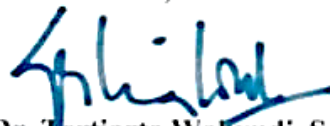
Nama : Liza Permata Sari
NIM : 01031381621246
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi S1
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua,

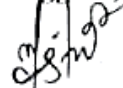


Tanggal : 14 - 09 - 2021

Dr. Tertiarto Wahyudi, S.E.,MAFIS.,Ak.,CPA

NIP. 196310041990031002

Anggota,



Tanggal : 14 - 11 - 2021

Meita Rahmawati, S.E., M. Acc

NIP. 198605132015042002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang)

Disusun Oleh:

Nama : Liza Permata Sari

NIM : 01031381621246

Fakultas : Ekonomi

Bidang Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 21 Desember 2021 dan telah memenuhi syarat diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 20 Januari 2022

Ketua

Dr. Tertiarto Wahyudi., SE., MAFIS., Ak., CPA

NIP. 196310041990031002

Anggota

Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA

NIP. 198605132015042002

Anggota

Patmawati, S.E., M.Si., Ak

NIP 198712282018032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI

JURUSAN AKUTANSI

FAKULTAS EKONOMI UNSRI

25/01/2022
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liza Permata Sari
NIM : 01031381621246
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus
Pada UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang)**

Pembimbing:

Ketua : Dr. Tertiarto Wahyudi, S.E., MAFIS., Ak., CPA

Anggota : Meita Rahmawati, SE, M. Acc., Ak., CA

Tanggal Ujian : 21 Desember 2021

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya benar di kemudian hari, maka saya diberikan di cabut gelar dan gelar keserjanaan. Dengan hormat

Palembang, 20 Januari 2022



Liza Permata Sari
01031381621246

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. AR Ra’d : 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucapkan Alhamdulillah

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Kedua Orangtuaku Tercinta

Saudaraku Tersayang

Teman dan Sahabat Seperjuangan

S1 Akuntansi 2016

Universitas Sriwijaya

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi KPP Pratama Palembang)”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi, masih terdapat kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang ada didalamnya. Untuk itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas bantuan bimbingan, dukungan dan kerja sama dalam kegiatan penulisan skripsi sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis,

Liza Permata Sari
01031381621246

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Pencipta alam semesta Allah SWT atas segala rahmat, nikmat serta hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, kesehatan, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini. Rasa syukur tak terkira saya ucapkan atas doa-doa yang telah dikabulkan-Nya.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.S.C.E** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Taufiq, S.E., M. Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M. Acc., Ak., CA** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** Pengelolah Akademik Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak **Dr. Tertiarto Wahyudi, S.E MAFIS., Ak., CA** selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu, saran beserta masukan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu, saran beserta masukan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu **Hj. Relasari, S.E., M.** selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

9. **Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** khususnya Jurusan Akuntansi yang sangat berjasa dalam memberikan ilmu dan pemahaman serta membentuk pola pikir saya selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. **Mbak Oki Setia Ningsih, S.E** selaku Admin Akademik Jurusan Akuntansi yang selalu membantu dengan senang hati dalam setiap proses dari tahap ke tahap yang lain. Serta, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi yang juga banyak membantu dalam masa perkuliahan.
11. Kedua Orangtuaku, terima kasih tak terhingga serta cinta dan sayang kepada Bapak **Iin Saputra** dan bunda **Heriyani** yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk memberikan banyuan dan dukungan baik secara materi maupun non materi, perhatian, kasih sayang, semangat, tidak pernah lelah memberikan motivasi serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Adikku Tersayang **Amelia Putri Karunia** dan **Adibah Shakila Atmarini** yang selalu menemani, menghibur, melukis keceriaan, memberikan semangat kepada penulis serta doa-doa baik yang selalu menyertai setiap hari sehingga penulis selalu semangat menggapai gelar sarjana.
13. Kakanda tercinta **Boby Pratama Wibisana** yang selalu bersedia menemani, membantu, mendengar segala keluhan, memberi dukungan, motivasi, bantuan, semangat dan yang selalu mendo'akan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. **Keluarga besar penantian Nenek Agun Arpah**, terima kasih atas doa-doa terbaiknya, dukungan yang kuat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. **Bunda Wellyanti**, yang tanpa henti selalu memberikan dukungan dan semangat, selalu meluangkan waktu untuk membantu, yang mejadi inspirasi dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
16. Sahabat seperjuangan semasa perkuliahan **Celsie, Mifta, Trista ce, Ayix Banana, Nadiatul, Zainab til, Sherly ce, nyai Mawardah, Suluh maria, Eka, Novi, jesi, Pavita, Eva, Anggi, Yelli, Tutik, Shindy dan Nadila** Terima kasih atas keceriaan selama ini, terima kasih kalian selalu ada di dalam keadaan susah maupun senang kalian selalu bisa menghibur dan memberikan semangat, terima kasih telah menjadi sahabat yang menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu Kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.
17. Sahabatku **Nabila Ulfah**, terima kasih ce telah menjadi sahabat terbaik yang paling setia menemani di saat susah senang dari awal masuk kuliah, semua MK satu kelas, teman belajar, nongki, olahraga, Magang satu Kantor, ngurus berkas bersama sampai Lulus sarjana bersama menyelesaikan skripsi ini.
18. Sahabatku **Ratna marisa dan Farah Ghalia** Terimakasih hak ti yang selalu setia membantu, mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi dan semangat.
19. **Teman-teman seperjuangan S1 Akuntansi 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** Terimakasih telah kebersamai perjuangan ini kawan, kennagan, pengalaman, bantuan, candatawa dan kerjasama selama ini, Sukses selalu.
20. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan doa kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan

melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang)

Oleh :

Liza Permata Sari
Drs. Tertiarto Wahyudi, SE., MAFIS. Ak., CPA
Meita Rahmawati, SE., M. Acc., Ak

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah yang berjumlah 40 pelaku UMKM di Kota Palembang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah secara sensus dengan cara membagikan kuesioner kepada 40 pelaku UMKM di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah pihak KPP Pratama Ilir Barat Palembang mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti memudahkan akses bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak, memberi edukasi tentang peraturan pajak, kegunaan pajak, sangksi pelanggaran pajak agar masyarakat lebih memahami tentang perpajakan, serta sanksi perpajakan yang diberikan dapat menimbulkan rasa takut dan menumbuhkan kesadaran untuk membayar pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak

Ketua



Drs. Tertiarto Wahyudi, SE., MAFIS. Ak
NIP. 196310041990031002

Anggota



Meita Rahmawati, SE., M. Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, UNDERSTANDING OF TAX REGULATIONS AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE (STUDY CASE OF MSE=ME AT KPP PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG)

by:

Liza Permata Sari
Drs. Tertiarto Wahyudi, SE., MAFIS. Ak
Meita Rahmawati, S.E., M. Acc

The purpose of this study was to determine the effect of tax service quality, understanding of tax regulations and tax sanctions on taxpayer compliance (Study Case KPP Pratama Ilir Barat Palembang). The population in this study, totaling 40 MSME actors in Palembang City. The data collection techniques were carried out is a census by distributing questionnaires to 40 MSME actors in the city of Palembang. This study uses primary data obtained from questionnaires and the analysis technique used is multiple regression analysis. The results of this study indicate that H_0 is rejected and H_a is accepted which means there is an influence quality of tax services, understanding of tax regulations and tax sanctions on taxpayer compliance (Study Case of KPP Pratama Ilir Barat Palembang). The advice that can be given in this study is that KPP Pratama Ilir Barat Palembang is able to improve service quality such as facilitating access for the public. the public to make tax payments, provide education about tax regulations, the use of taxes, sanctions for tax violations so that people understand more about taxation, and the tax sanctions given can create fear and raise awareness to pay taxes

Keywords: *Quality of Tax Service, Understanding of Tax Regulation, Tax Sanctions Taxpayer Compliance*

Head of Advisor



Drs. Tertiarto Wahyudi, SE., MAFIS. Ak
NIP. 196310041990031002

Knowing,

Member



Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak
NIP. 198605132015042002

Head of Accounting Department



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

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing menyatakan bahwa abstrack dari skripsi mahasiswi:

Nama : Liza Permata Sari

NIM : 01031381621246

Jurusan : Akuntansi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang)

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun penyusunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak

Palembang, 20 Januari 2022

Ketua



Dr. Tertiarto Wahyudi, S.E., MAFIS., Ak., CPA

NIP. 197405111999032001

Anggota



Meita Rahmawati, S.E., M. Acc., Ak., CA

NIP. 197408142001121003

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



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

NIP. 197303171997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswi : Liza Permata Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Keban Agung, 14 Desember 1999
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Cendana RT20 RW 04 NO.35 Kec. Mariana
Kab. Banyuwangi
WA : 082179541473
Instagram : Iza_Chao
Alamat Email : lizapermatasari14@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

SD : SD Negeri 04 MULAK ULU
SMP : SMP Negeri 02 MULAK ULU
SMA : MA Raudhatul Ulum Sakatiga Indralaya
S1 : Ekonomi Akuntansi Universitas Sriwijaya

PENDIDIKAN NON FORMAL

1. Kursus Bahasa Inggris di GLOBAL (tahun 2017)
2. Kursus Akuntansi di Ikatan Akuntansi Indonesia (Tahun 2018)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Staff Muda Dinas Kewirausahaan Badan Eksekutif Mahasiswa KM FE
UNSRI Kabinet Sinergi Tahun 2018
2. Anggota HRD di Masyarakat Akuntansi Sriwijaya (MASA) Tahun 2016-
2017

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	14
2.1.2. Pengertian Pajak.....	16
2.1.3. Fungsi Pajak.....	17
2.1.4. Kualitas Pelayanan Pajak.....	18
2.1.5. Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	19
2.1.6. Sistem Pelayanan Pajak	19
2.1.7. Sanksi Peraturan Perpanjangan.....	20
2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.9. Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.10. Penerapan Sistem <i>E-filling</i>	26
2.1.11. Jenis-Jenis Wajib Pajak.....	30
2.1.12. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	32
2.1.13. Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	33
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Alur Pikir	23
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.2. Rancangan Penelitian	40
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Populasi dan Sampel	42
3.6. Teknik Analisa Data.....	42
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Uji Instrument.....	48
4.2. Karakteristik Responden	52
4.2.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan NPWP	52
4.2.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Omset/tahun	53
4.2.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan	

Lama Usaha	53
4.3. Uji Hipotesis.....	54
4.3.1. Uji t	54
4.3.2. Uji F	54
4.3.3. Regresi Linier Berganda	55
4.4. Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Keterbatasan Penelitian	61
5.3. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data UMKM Wajib Pajak	6
Tabel 1.2. Data Target Penerimaan Pajak.....	7
Tabel 1.3. Data Realisasi Penerimaan Pajak UMKM	7
Tabel 2.1. Kriteria Industri UMKM	33
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1. Uji Validasi Pelayanan Pajak.....	49
Tabel 4.2. Uji Validasi Pemahaman Peraturan	49
Tabel 4.3. Uji Validasi Sangsi Pajak.....	50
Tabel 4.4. Uji Validasi Kepatuhan Wajib Pajak	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	52
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Omset/tahun.....	53
Tabel 4.8. Uji t	54
Tabel 4.9. Uji F	55
Tabel 4.10. Regresi Linier Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Alur Pikir.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan perekonomian terbesar di kawasan Asia Tenggara, angka Produk Domestik Bruto tahun 2020 mencapai Rp 15.434,2 triliun, atau sedikit lebih rendah dibandingkan tahun 2019 sebesar Rp 15.833,9 triliun. Data Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan, realisasi pertumbuhan ekonomi Indonesia minus 2,07% *year on year* (yoy) di 2020. Kontraksi tersebut lebih baik dibandingkan dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi di Asean berdasarkan data *Asian Development Outlook* pada April 2021 yang kontraksi 4% yoy (BPS, 2021).

Meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat diperlukan pembiayaan pembangunan yang berasal dari penerimaan negara. Sumber penerimaan negara Indonesia terbagi menjadi dua sumber utama yaitu penerimaan dari dalam negeri dan penerimaan dari luar negeri. Suatu negara dapat dikatakan mandiri apabila penerimaan dari dalam negeri lebih besar. Salah satu upaya untuk mewujudkan kemandirian suatu negara dalam hal pembiayaan pembangunannya yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yaitu berupa pajak. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara.

Peran serta wajib pajak bagi negara Indonesia adalah untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan

sebagai alat pemerintah untuk mencapai suatu tujuan mendapatkan penerimaan negara baik bersifat langsung atau tidak langsung dari masyarakat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan, guna membiayai pengeluaran rutin dalam pembangunan sosial warga negara dan anggota masyarakat serta membiayai berbagai kepentingan negara yang berupa pembangunan nasional.

Sesuai dengan yang ditegaskan undang-undang dasar 1945 pasal 23A yang berbunyi “Pajak dan pungutan yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Menurut Rahayu (2017), terdapat dua syarat seseorang untuk menjadi wajib pajak, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Setiap orang telah memenuhi syarat subjektif sejak dilahirkan ke dunia, sedangkan syarat objektif terpenuhi ketika orang tersebut telah berpenghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Setiap warga negara Indonesia yang telah berpenghasilan di atas PTKP wajib membayar pajak, begitupun setiap badan usaha juga wajib terdaftar sebagai wajib pajak dan melakukan kewajiban perpajakannya.

Menurut Rahayu (2017), pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak juga dapat dianggap sebagai peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas negara yang digunakan untuk membiayai

pengeluaran rutin negara dan sisa dari hasilnya akan digunakan sebagai simpanan publik yang merupakan sumber utama untuk membiayai investasi publik rakyat selaku pembayar pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Kepatuhan wajib pajak bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahmatan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung

untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum yang dikemukakan oleh Soemitro (2018), merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya Undang-Undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan pendekatan hukum ini dapat dilihat bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang yang berlaku, sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi pihak pajak sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak.

UMKM merupakan usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dilakukan oleh cabang orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan dengan jumlah kekayaan bersih lebih dari Rp 50 Juta sampai Rp 10 Miliar dan omzet total Rp 2,5 Miliar sampai Rp 50 Miliar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah UMKM yang tercatat di Sumatera Selatan tahun 2020 yakni sekitar 163.291 UMKM. Paling banyak ada di Kota Palembang, totalnya mencapai 37.351 UMKM (BPS Sumsel, 2019).

Seiring dengan berjalannya waktu masih banyak para pelaku UMKM yang belum mengerti dengan perhitungan pajaknya, sehingga pemerintah menetapkan PP 23 Tahun 2018 yang pada dasarnya mengatur pengenaan PPh Final Pasal 4

Ayat (2) bagi wajib pajak yang memiliki peredaran bruto (*omzet*) sampai dengan 4,8 Miliar Rupiah dalam satu tahun pajak (pajak.go.id). PP tersebut mencabut PP Nomor 46 Tahun 2013 yang telah berlaku selama lima tahun sejak pemberlakuannya 1 Desember 2013. Didalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dijelaskan bahwa pemerintah telah menerbitkan kebijakan penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) final menjadi 0,5% bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Pemberlakuan aturan baru ini dimaksudkan untuk mendorong masyarakat berperan serta dalam kegiatan ekonomi dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan kepada pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penerapan tarif baru ini, maka beban pajak yang ditanggung oleh pelaku UMKM menjadi lebih kecil, sehingga pelaku UMKM memiliki kemampuan ekonomi yang lebih besar untuk mengembangkan usaha dan melakukan investasi (Rachmawati, 2019).

Berdasarkan Kompas.com (2019) persoalan pajak masih menjadi salah satu masalah besar pelaku usaha kecil dan menengah. Masih banyak dari mereka yang lalai dengan kewajiban pajak, dikarenakan kurangnya literasi atau sengaja diabaikan. Direktur Eksekutif *Center For Indonesia Taxation Analysis* (CITA) Prastowo mengatakan, banyak UKM yang mengalami kebangkrutan dikarenakan pelaku usaha belum memahami teknis tentang pajak, mulai dari jenis-jenis pajak, administrasi, hingga cara pembayaran pajak. Jika usaha mereka tumbuh besar seiring kepatuhan membayar pajak, mereka bisa menjadi *role model* di masyarakat.

Pelaku usaha mengenai pajak untuk mendorong literasi, pemerintah harus membuat pajak yang atraktif bagi pelaku usaha, misalnya dengan memberikan insentif. Diharapkan pemerintah bukan hanya sebagai regulator, tapi juga fasilitator yang membantu memberikan akses mudah. Salah satu penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang, sudah tentu akan menimbulkan persepsi berbeda-beda dari wajib pajak itu sendiri terhadap penerapan peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Berikut ini data wajib pajak yang membayar Pajak UMKM pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Tabel 1.1. Data UMKM Wajib Pajak

Bulan	PP No. 46 Tahun 2013		PP No.23 Tahun 2018	
	2017	2018	2018	2019
Januari	1.318	1.936	-	2.109
Februari	1.549	1.919	-	2.211
Maret	2.124	2.272	-	2.519
April	1.919	2.078	-	2.229
Mei	1.803	1.970	-	2.196
Juni	1.690	1.774	-	2.084
Desember	1.752	-	2.048	2.346
Agustus	1.881	-	2.021	2.300
September	1.815	-	2.077	2.328
Oktober	1.902	-	2.112	2.374
November	2.117	-	2.122	2.315
Desember	1.913	-	1.294	2.321
TOTAL	21.784	11.949	12.574	27.402

Sumber: KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2019.

Data di atas memperlihatkan bahwa jumlah UMKM wajib pajak yang membayar pajak berdasarkan PP no 46 tahun 2013 periode Januari 2017 sampai dengan Juni 2018 lebih sedikit jika dibanding jumlah UMKM wajib pajak yang membayar pajak berdasarkan PP no 23 tahun 2018 periode Desember 2018

sampai dengan Desember 2019. Penerimaan dari sektor pajak diharapkan dapat terus meningkat.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kebijakan yang dijalankan pemerintah diharapkan dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat berpengaruh juga terhadap penerimaan pajak untuk negara.

Berikut ini data target penerimaan pajak dan realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat:

Tabel 1.2. Data Target Penerimaan Pajak

Tahun	Target Penerimaan Pajak
2018	1.524.675.629.000
2019	1.032.253.621.000
2020	1.158.875.377.000

Sumber: KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2019.

Tabel 1.3. Data Realisasi Penerimaan Pajak UMKM

Bulan	PP No. 46 Tahun 2013		PP No.23 Tahun 2018	
	2017	2018	2018	2019
Januari	1.118.851.205	1.708.489.337	-	1.345.460.299
Februari	1.146.519.208	1.894.936.887	-	1.383.097.423
Maret	2.867.161.497	2.455.640.198	-	2.132.397.943
April	2.640.774.673	2.751.200.560	-	2.954.218.074
Mei	1.483.071.863	1.963.957.495	-	1.508.209.499
Juni	1.503.104.753	1.446.678.497	-	1.471.041.869
Desember	2.052.097.682	-	1.713.795.635	1.304.457.873
Agustus	1.880.718.342	-	1.237.848.779	1.417.525.459
September	1.435.947.456	-	1.302.581.667	1.338.864.003
Oktober	1.696.639.782	-	1.397.031.970	1.486.615.690
November	1.435.176.945	-	1.496.414.646	1.882.835.992
Desember	1.824.030.234	-	1.498.341.042	2.141.237.890
TOTAL	21.084.093.640	12.220.902.974	8.646.013.739	21.424.023.454

Sumber: KPP Pratama Ilir Barat Palembang, 2019.

Berdasarkan data pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa sebelum diterapkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, penerimaan Pajak periode Januari hingga Desember 2017 yakni sebesar Rp. 21.084.093.640. Setelah diterapkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 penerimaan Pajak periode Januari hingga Desember 2019 mengalami kenaikan menjadi Rp.21.424.023.454.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian Buchori (2017), menyebutkan bahwa faktor internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak muslim adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap Undang-Undang dan peraturan perpajakan serta faktor rasional. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2017). Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembayar pajak

berharap diperlakukan dengan hormat, karena mereka jujur melaporkan pendapatan mereka yang sebenarnya (Feld dan Frey, 2018). Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Anggraeni, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Supadmi (2017) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Pelayanan yang ramah oleh petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan juga termasuk dalam pelayanan perpajakan.

Aspek kedua yang sangat berpotensi untuk memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya penerapan sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Adanya sanksi perpajakan, baik itu merupakan sanksi administrasi maupun sanksi pidana diharapkan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk

melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Adiasa, 2017).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan suatu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan menurut Chaerunnisa (2018), adalah sanksi pajak digunakan oleh aparat pajak (fiskus) untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan apabila ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system* dapat berkembang apabila tidak adanya ketegasan dari instansi perpajakan (Maria dan Afriyanti, 2017). Tindakan penegakan hukum tersebut dilaksanakan melalui pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak. Upaya penegakan hukum tersebut salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka sangat diperlukan tenaga pemeriksa pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai, dan sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Pada

dasarnya biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menjadi faktor penghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, namun menurut Adam Smith dalam Arabella (2017), diperlukan penerapan prinsip *efficiency*, selain prinsip *equality*, *certainty*, dan *convenience* atau yang dikenal dengan sebutan *four maxims* dalam pemungutan pajak. Sesuai dengan prinsip *efficiency*, pemungutan pajak di suatu negara seharusnya dilaksanakan dengan cara sehemat mungkin dan biaya-biaya yang terkait dengan pemungutan pajak tidak lebih besar daripada pajak yang dipungut.

Penelitian serupa mengenai kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Arabella (2017). Ketiga variabel yang digunakan Arabella, menunjukkan pengaruh yang signifikan. Artinya, baik variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan maupun biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Reza (2018), dalam penelitiannya menunjukkan variabel kualitas pelayanan secara terpisah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya dilakukan oleh Karsimiati (2017), dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu kepatuhan membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB), menunjukkan pengaruh negatif antara kepatuhan wajib pajak dengan variabel sanksi perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang?
2. Bagaimana pengaruh peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak, peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan penulis, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris:

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.
2. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.
3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

4. Pengaruh kualitas pelayanan pajak, peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu menambah pengetahuan di bidang perpajakan dan pengalaman secara nyata bagi peneliti serta bagi masyarakat luas. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan masukkan-masukkan agar mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan mencari informasi tentang perpajakan dan bersedia untuk mematuhi peraturan khususnya tentang perpajakan.

- b. Pihak KKP Pratama Ilir Barat Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di

KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Nantinya pihak KPP Pratama Ilir Barat Palembang bisa mempertimbangkan untuk mengadakan sosialisasi terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan dapat mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada wajib pajak pengusaha UMKM di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

c. Peneliti Selanjutnya

Bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai keuangan dan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afuan Fajrian Putra. 2017. Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Transparansi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak
- Adiasa, Nirawan. 2017. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal* vol.3, No.4. Agustus. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Agus. 2016. Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. ISSN 2502-5430, 5 (2): 107-122.
- Anggraeni. 2018. Evaluasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Volume 5, Nomor
- Anjani, I. L. P. 2019. Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2019). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- Anonime. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arabella, Mangoting, Yenni. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1, 2017, hal 1-10
- Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahroh. 2017. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- BPS, 2021 Produk Domestik Bruto 2019-2020
- BPS Sumsel. 2019. Jumlah UMKM di Sumatera Selatan
- Bohari. 2010. Pengantar Hukum Pajak. Jakarta: Rajawali Pers.
- Buchori. 2017. Pengaruh Kenaikan PTKP Tahun 2016 Terhadap Kelebihan Bayar PPh 21 Karyawan PT YY Di Kantor Konsultan Pajak D Sarwono. Semarang: Unika Soegijapranata.

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

- Brotodiharjo. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Skripsi
- Chaerunnisa. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa Tangerang. *Binus Business Review*. Vol. 5 No. 2.
- Christin. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Batu Malang. *Jurnal Perpajakan*. Vol.8 No.1. Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2016. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group
- Dewi. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN 2302-8556. 22 (2): 1626-1655.
- Feld, Frey, 2018. *Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated* 3 (98), 87-99
- I Putu Surya Astina dan Putu Ery Setiawan. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gita Gowinda. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Karsimiati. 2017. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB Di Kecamatan Gabus Pati
- Kotler. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lan. 2017. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara: Jakarta

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

- Nirawan Adiasa 2017. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang
- Mahfud. M. Syukri, A. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi
- Maria, Afriyanti. 2017. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak. Jurnal Nominal. Volume 1 Nomor 1.
- Parasuraman. 2018. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu Diunduh dari <http://www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile/lt51cbf4e13752f/>
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan
- Pranadata. 2018. Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penyidikan Pajak. Jakarta: Malta Printindo
- Rachmawati. 2019. Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Self Assessment System Terhadap Tax Evasion. Skripsi S1 pada Universitas Komputer Indonesia.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi, 1(2), 119–138. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Resmi, Siti. 2016. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat
- Reza, 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Akuntansi, 3(1), 22–31
- Robbins, Stephen. 2016. *Organizational Behaviour, Tenth Edition* (Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh). Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta:

Salemba Empat

DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

- Reza, Randa Akbar. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Dinas Samsat Kota Padang”. Universitas Andalas.
- Sahany. 2017. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Saraswati, Anggun Kurnia. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Perusahaan Industri Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). Skripsi. Universitas Diponegoro
- Soemitro, Rochmat. 2018. Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan. Bandung: Eresco
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Alfabeta: Bandung
- Supadmi, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, dan Penerapan *E-filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. ISSN: 2302-8556, 14(2): 1239-1269.
- Sri. 2018. Pengaruh Penerapan E-Spt, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Di Kpp Pratama Wates).
- Sunjoyo, 2017. Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset. Alfabeta: Bandung.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A
- Tambunan. 2017. Usaha Mikro.Kecil, dan Menengah. Bogor: Ghalia Indonesia
- Waluyo. 2017. Akuntansi Pajak, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- www. kompas.com. 2019. Permasalahan Pajak di Indonesia.

www.pajak.go.id

Yunasih, Vavia. 2016. “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi yang Berwirausaha dengan Lingkungan dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi”. JOM Fekon Vol.3 No.1

Yustinus Prastowo. Sejarah *Tax Amnesty* di Indonesia. Diakses dari www.lembagapajak.com/2016/09/fakta-tax-amnesty.html