

**PENGARUH PELAYANAN KLINIK PAJAK DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI MASA COVID-19
(STUDI KASUS KPP PRATAMA ILIR TIMUR PALEMBANG)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Amrina Rosada

1721210036

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PELEMBANG
PALEMBANG
2022**

UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2021/2022

**PENGARUH PELAYANAN KLINIK PAJAK DAN PENGETAHUAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MASA COVID-19
(STUDI KASUS KPP PRATAMA ILIR TIMUR PALEMBANG)**

Amrina Rosada

1721210036

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan klinik pajak, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak di KPP Pratama Ilir Timur Palembang yaitu sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling. Data yang digunakan berupa data primer yang diambil berdasarkan kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan klinik pajak, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Pelayanan Klinik Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia sebagai negara yang berkembang tengah meningkatkan pembangunan disegala bidang agar tercapainya kemajuan negara. Untuk mencapai kemajuan tersebut maka kita membutuhkan dana dalam proses menjalankan pembangunan dan Indonesia sedang menggali dan mengupayakan dana yang bersumber dari dalam negeri. Penerimaan kas terbesar Indonesia ialah dari sektor perpajakan. Oleh sebab itu, pemerintah harus memaksimalkan penerimaan kas negara dari sektor perpajakan ini, karena pajak merupakan penerimaan negara yang utama dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, untuk itu pajak sangat dominan dalam menopang pembangunan nasional.

Penerimaan pajak hampir seluruhnya berasal dari Warga Negara Indonesia. Agar negara dapat memperoleh penerimaan kas yang maksimal dari pajak, maka negara terlebih dahulu meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan sosialisasi mengenai pajak, karena banyak warga negara yang masih belum mengerti tentang pajak serta regulasi pajak yang mereka bayarkan. Hal-hal seperti ini yang terkadang membuat kurang maksimalnya penerimaan pajak negara, terlebih dalam praktiknya ada juga ditemui pihak yang tidak mempunyai kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Menurut Undang-undang pajak, pajak yang diperoleh negara dari Warga Negara Indonesia (WNI) merupakan salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan.

Salah satu permasalahan yang menghambat pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seseorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib Pajak adalah kesadaran wajib pajak dalam membayar tepat waktu.

Menurut Syafrina (2013) para praktisi pajak mengatakan bahwa minimnya kepatuhan wajib pajak dapat dikarenakan oleh kurangnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Oleh karena itu, kepatuhan masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi penting. Masih banyak masyarakat Indonesia yang belum patuh membayar pajak dari PPh 21 maupun pajak badan kontribusinya masih kecil terhadap APBN. Artinya masyarakat kita kelas menengah dan atas meningkat, tapi kepatuhan bayar pajaknya masih rendah.

Eko Sumberjaya (2017) dalam penelitiannya menyatakan Kepatuhan merupakan keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakan. Masalah kepatuhan merupakan masalah utama untuk Negara maju dan negara berkembang. Jika kepatuhan rendah maka akan memunculkan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan kelalaian pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pun dapat diperoleh melalui memberikan penjelasan pengetahuan perpajakan, sosialisasi dari petugas pajak, maupun bantuan dari pihak ketiga (konsultan pajak).

Selain perlunya meningkatkan kepatuhan masyarakat, pemerintah juga perlu meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai sistem dan

peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai, dengan cara melakukan pelayanan pajak berupa sosialisasi atau penyuluhan perpajakan bagi masyarakat. Kegiatan sosialisasi ini sangat penting karena pengetahuan dan wawasan masyarakat akan sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku masih sangat kurang.

Kurangnya pengetahuan dan wawasan masyarakat ini menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut seharusnya berdampak pada penerimaan pajak negara.

Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan juga mempengaruhi penerimaan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak.

Pada masa Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini mengakibatkan kehidupan baru di Indonesia. Dimana semua aktivitas masyarakat dilakukan secara online atau daring guna dalam menjaga jarak untuk berkumpul. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan telah menerapkan antrian online bagi Wajib Pajak yang ingin mendapatkan pelayanan secara langsung atau tatap muka di semua Kantor Pelayanan Pajak. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, nomor antrian bisa didapatkan dengan mengakses laman di (<https://kunjung.pajak.go.id>). Wajib pajak cukup mengisi beberapa data antara lain identitas, kantor tujuan, serta tanggal dan waktu kunjungan. Saat, mengisi

laman DJP tersebut, wajib pajak dapat menentukan jadwal kedatangan dan layanan yang dikehendaki, yang terdiri dari layanan loket tempat pelayanan terpadu, layanan konsultasi aplikasi, layanan konsultasi perpajakan, dan layanan lainnya.

Faktanya, Di tengah meningkatnya kekhawatiran akan penyebaran wabah virus corona (COVID-19) yang mematikan, pemerintah Indonesia terus melakukan berbagai upaya pencegahan, seperti KPP Pratama Iler Timur yang memberikan pelayanan klinik pajak melalui konsultasi maupun penyuluhan pajak.

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan.

Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Deni, 2006). Deni (2009) dan Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Dalam pelayanan klinik pajak baik itu konsultasi maupun penyuluhan pajak memiliki tugas yaitu mengurus pajak, menghitung pajak (PPH, PPN, dan membuat SPT) dan yang terkait lainnya.

Pada awalnya KPP Pratama Palembang Seberang Ulu bernama KPP Palembang Selatan, kemudian berubah nama menjadi KPP Pratama Palembang Seberang Iler Timur. Sebagai kantor perpajakan KPP Pratama Palembang Seberang

ilir timur turut berperan penting dalam meningkatkan pendapatan dan penerimaan Negara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada data target dan realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai pada KPP Pratama Palembang Seberang ilir timur.

(Zeithaml, Parasuraman, Berry:1996). Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan Wajib Pajak. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari masyarakat Wajib Pajak dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan Wajib Pajak tersebut. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan. Untuk itu harus dicari solusi agar masyarakat Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik di dalam menyampaikan SPT maupun dalam mengisi SPT.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor terjadi penurunan jumlah wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Iilir Timur Palembang, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar selama tahun 2016-2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang (WPOP) Terdaftar dari tahun 2016– 2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP yang melaporkan SPT	Jumlah WPOP tidak melaporkan SPT
2016	79.529	48.841	30.688
2017	77.936	52.240	23.696
2018	59.771	53.501	6.270
2019	64.977	55.207	9.790
2020	72.777	55.847	16.930

Sumber : KPP pratama ilir timur palembang,2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa ditahun 2020 terjadi kenaikan wajib pajak yang melaporkan SPT dari tahun 2020 mengalami kenaikan yang dimana hanya 16.930 yang menyampaikan SPT tahunan masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT tahunan.

Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Susherdianto dan Haryanto (2012),Masruroh (2013),Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.namun,hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Jatmiko(2006),Hardiningsih (2011),mutia (2014) dan kamil(2015) menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.Namun hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh masruroh (2013) brata,dkk(2017) dan Marcori(2018)

yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari fenomena dan data diatas peneliti tertarik untuk menganalisa hal hal yang mempengaruhi keadaan tersebut sehingga peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pelayanan Klinik Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Masa Pandemi Covid-19**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah pelayanan klinik pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah pelayanan klinik pajak berpengaruh melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah,maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan klinik pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan klinik pajak melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian yang didapatkan penulis adalah untuk menambah pengetahuan dan juga memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh pelayanan klinik pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi covid 19 di KPP seberang ilir timur palembang.

2. Bagi Kantor

Pajak di KPP seberang ilir timur Palembang Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat dan acuan bagi KPP di seberang ilir timur palembang

dalam membuat kebijakan perencanaan mengenai klinik pajak berupa sosialisasi dalam pentingnya membayar pajak dan kepatuhan setiap wajib pajak.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah pengetahuan dan wawasan serta menjadi acuan di masa yang akan datang terhadap perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan diangkatnya permasalahan ini atau yang biasa disebut fenomena gap, perumusan masalah yang berisi masalah-masalah yang nantinya akan terjawab melalui penelitian, tujuan penelitian yaitu untuk mencari jawaban dari perumusan masalah penelitian, dan manfaat penelitian yang menjelaskan manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua selanjutnya akan menguraikan tentang teori-teori yang mendasari penelitian dimana teori tersebut didapatkan dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan lengkap dengan penelitian sekarang, teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, dan kerangka pemikiran yang

memberikan gambaran bagaimana alur hubungan variabel yang akan diteliti serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai prosedur atau cara menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, identifikasi variabel, teknik sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aldo Aginta Sinuhaji (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong). *Skripsi Indonesia Banking School*.
- Alfredo Thomas ISU (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Study kasus wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying). *Skripsi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung*.
- Azmi Maulana (2020). Pengaruh Kualitas Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama BINJAI. *Skripsi Universitas Medan Area Medan*.
- Claudia Lorenza (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kota Palembang. *Skripsi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang*.
- Dewi Kusuma Wardani Erma Wati (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen) *Jurnal Nominal / Volume VII NOMOR 1 / Tahun 2018*.
- Dian Anggraeni (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi Universitas Bakrie Jakarta*.
- FADHILAH (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama MEDAN TIMUR. *Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*.
- Fiswanti Wau (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Di KPP Pratama Batam Selatan. *Skripsi Universitas Putra Batam*.
- Istien Haryaningsih (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.

- M Andrian Nawawi(2020). Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *skripsi.Universitas Muhamaddiyah Palembang*.
- Ngarviyanto, Afrida Sakti (2017). Pengaruh Persepsi Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada UMKM Binaan Provinsi Jawa Tengah). *Skripsi. Universitas Negeri Semarang*.
- Ningrum (2017). Oktavia, Margareta Sintia (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan *Self Assessment System* Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak. *Skripsi. Stie Multi Data Palembang*.
- Osy Fryli Mianti dan Gideon Setyo Budiwitjaksono (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional, Jawa Timur, Surabaya*.
- Pandanwangi, Sanandya Silmi (2018). Usulan Relatif Jabatan Dengan Menggunakan Metode Poin Pada R.M Ayam Geprek Bu Satro. *Skripsi. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang*.
- Putri Wangi Hanindyari (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-FILING wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Sri Arfani (2020). Analisis Pengaruh Motivasi Dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, Kota Mataram). *Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Subhan dan Fifih Nurafifah Ibrahim (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi Universitas Muslim Indonesia*.
- Widia Olivia (2021). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Intervening (Studi pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang). *Skripsi Universitas Mdp Palembang*.