

**PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM**

Welly¹, Salsabila Nurhasanah², Dewi Puspa Sari³, Ida Zuraidah⁴

¹Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia, welly.lht@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia, dewi_puspasari@um-palembang.ac.id

³Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia, Salsabnh19@gmail.com

⁴Universitas Palembang, Indonesia, id4.syoib@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35449/jemasi.v20i2.796>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi aparatur terhadap kepatuhan wajib pajak. Saat ini pemerintah mulai melirik sektor swasta yang dipastikan memiliki potensi yang sangat besar untuk pemasukan pajak, yaitu dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), omset dan labanya memang jauh lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar tetapi UMKM memegang peran yang sangat besar dalam memajukan perekonomian Indonesia. Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi perhatian dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih dikatakan rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat memprihatinkan jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah sosiatif untuk melihat pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 wajib pajak dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan uji hipotesis regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan secara simultan pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sosialisasi aparatur berpengaruh sebesar 88,8% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan jika dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pemahaman; Pelayanan fiskus; Sosialisasi Aparatur

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumbangan atau pemberian wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan undang-undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Melihat akan pentingnya peranan pajak terhadap

penerimaan negara, maka tanggung jawab tercapainya penerimaan dari sektor pajak sesuai dengan rencana dalam setiap tahunnya banyak tergantung pada aparat pajak dan masyarakat (wajib pajak). Saat ini pemerintah mulai melirik sektor swasta yang dipastikan memiliki potensi yang sangat besar untuk pemasukan pajak, yaitu dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), omset dan labanya memang jauh lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar. UMKM memegang peran yang sangat besar dalam memajukan perekonomian Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemungutan pajak pemerintah, tidak hanya menonjolkan aspek “wajib” pemungutan pajak, tetapi juga serangkaian peraturan, prosedur dan administrasi yang harus diikuti (Farouq, 2018). Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang menjadi perhatian dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih dikatakan rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat memprihatinkan jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia. Dalam hal pembayaran pajak, pemerintah sangat berperan penting dalam memberikan pemahaman perpajakan dan pelayanan yang baik supaya kewajiban pajak dapat terpenuhi dan terlaksana dengan baik. Hal yang disebutkan dalam penelitian (Indrawan, 2018) bahwa kewajiban pajak adalah kewajiban yang diberikan kepada pelaku ekonomi usaha yang mempunyai penghasilan tertentu. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dikaji oleh (Brata, 2017) bahwa kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan penerimaan pajak yang disebabkan jika kepatuhan dari wajib pajak akan meningkat sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari pajak.

Pelaksanaan kepatuhan wajib pajak diperlukan pemahaman kewajiban perpajakan oleh diri sendiri atas pentingnya pembayaran pajak sebagai kewajiban kepada negara dalam membantu pembiayaan anggaran rutin negara. Pemahaman wajib pajak merupakan informasi pajak yang diperuntukkan kewajiban pajak sebagai dasar sebagai dalam mengambil sebuah keputusan dan mengambil arah atau strategi tertentu yang sejalan dengan diselenggarakannya hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Anam, 2018). Pemahaman perpajakan diperlukan untuk memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman perpajakan meliputi perhitungan pajak, penyetoran pajak, pelaporan pajak, dan pengisian surat pemberitahuan tahunan (SPT). Semua itu dapat dilakukan oleh wajib pajak secara mudah jika wajib pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada dibawah kendali wajib pajak sendiri. Pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Palalangan, 2019). Pemerintah seharusnya juga melayani dengan baik kepada masyarakat perihal pembayaran yang dilakukan oleh pelaku yang membayar kewajiban pajak supaya pembayaran kewajiban pajak lebih terasa nyaman sehingga masyarakat akan terus membayar pajak dan termotivasi dengan lingkungan yang terbentuk dengan baik. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi solusi alternatif dalam memberikan peningkatan kepuasan kepada kewajiban pajak sebagai bentuk atau program peningkatan kepatuhan dalam sektor pajak (Murchori, 2018).

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsibility*, dan *empathy* (Martha, 2020). Apabila dalam kewajiban pajak mendapatkan pelayanan yang nyaman maka dapat dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan dapat disebut kualitas pelayanan fiskus buruk. Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap nilai pemanfaatan fasilitas perpajakan oleh wajib pajak. Pelayanan fiskus didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam menyiapkan, membantu dan mengurus semua kepentingan wajib pajak (Nafiah, 2018). Sedangkan menurut (Marcori, 2018), kepatuhan dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh wajib pajak itu sendiri dan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus. Adanya hubungan timbal balik antara kepatuhan dalam membayar pajak dengan cara kerja fiskus, terutama tentang jasa pelayanan yang mempunyai hubungan langsung dengan kepentingan masyarakat. Dalam meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan (Setiaji, 2017).

Sosialisasi Aparatur pajak merupakan usaha yang dijalankan Dirjen Pajak yang berguna dalam memberikan pengetahuan atau informasi kepada wajib pajak yang bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan dan termotivasi akan pentingnya pajak bagi negara, serta selalu memberikan kontribusi dengan membayar pajak mereka kepada negara baik oleh aparat pemerintah, maupun non-pemerintah (Lestary, 2021). Sosialisasi Aparatur perpajakan menurut (Adam, 2020) memberikan wawasan dan binaan untuk wajib pajak terkait perpajakan dengan tujuan guna menumbuhkan kepatuhan pembayaran pajak. Sehingga disimpulkan bahwa sosialisai pajak merupakan upaya yang dijalankan guna memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai segala hal terkait pajak kepada wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian yang diteliti oleh (Edwin Eliazer Lolowang, 2022) dengan judul pengaruh Sosialisasi Aparatur perpajakan, pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado. Hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, Sosialisasi Aparatur perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh sebesar yaitu 18,3% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM Kecamatan Wanea di Kota Manado. Hasil penelitian (Dewi, 2021) menyatakan variable pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel Sosialisasi Aparatur perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, intensif pajak, dan praktik akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh (Septiani, 2019) menunjukkan bahwa secara simultan Sosialisasi Aparatur perpajakan, pengetahuan tarif perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemahaman perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putri, 2018). Hal tersebut didukung oleh (Wujarso, 2020) dan (Septyani, 2020) bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, ilmu perpajakan memiliki peran yang positif dan penting terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian lain seperti penelitian Adinda Pristiawati Dewi (2021) dengan Variabel penelitian kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pelaksanaan self assessment system, dan pemahaman peraturan perpajakan sebagai variabel independent dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitiannya adalah variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sosialisasi perpajakan, pelaksanaan self assessment system, insentif pajak,

dan praktik akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang diteliti oleh Listiyowati (2021) dengan variabel penelitian adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan pelaksanaan self assessment system sebagai variabel independen dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitiannya adalah Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, sedangkan Pelaksanaan Self Assessment System berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada saat pandemi Covid-19.

Penelitian yang diteliti oleh Budi Riyanti (2022) Variabel yang digunakan adalah insentif pajak, kondisi keuangan dan kesadaran pajak sebagai variabel independen dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitiannya adalah insentif pajak dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era new normal. Penelitian yang diteliti oleh Mahendra Bayu Sata (2022) Variabel yang digunakan adalah sistem perpajakan, pengetahuan perpajakan, sikap wajib pajak, insentif pajak, pelayanan fiskus, pemeriksaan atau audit perpajakan, kesadaran pajak, dan denda dan sanksi pajak sebagai variabel independen dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitiannya adalah sistem perpajakan, sikap dari masing-masing wajib pajak, dan pemeriksaan atau audit perpajakan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak para pelaku UMKM di Kota Surakarta saat Pandemi Covid-19. Saat Pandemi Covid-19, pengetahuan pajak, insentif pajak, pelayanan pegawai pajak, kesadaran pajak, serta denda dan sanksi perundangan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak para pelaku UMKM di kota Surakarta.

Penelitian yang diteliti oleh Rafelia Nidi Putri (2022) Variabel yang digunakan insentif pajak, pelayanan fiskus, pelaksanaan self assessment system sebagai variabel independen dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sosialisasi perpajakan, pelaksanaan self assessment system, insentif pajak, dan praktik akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang merupakan usaha bergerak dalam hal perdagangan dan aktivitas berwirausaha. Berdasarkan definisi tersebut, ada beberapa kriteria yang menentukan jika suatu usaha tergolong dalam UMKM, seperti besaran omzet hingga pengenaan pajaknya. UMKM merupakan usaha yang bergerak dalam hal perdagangan, yang mana menyangkut aktivitas berwirausaha. UMKM bisa dikelola oleh perorangan maupun badan usaha, yang mana usaha ini termasuk sebagai kriteria lingkup kecil atau mikro. Pada 1998, usaha berskala kecil dan menengah biasanya mampu bertahan dibanding perusahaan besar. Hal itu dikarenakan kebanyakan usaha kecil tidak bergantung pada modal besar atau pinjaman yang menggunakan mata uang asing, sehingga berpengaruh dan mengalami krisis. Kini, usaha mikro, kecil, dan menengah memiliki peran penting dan strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Semakin berkembangnya zaman, masyarakat juga semakin pintar dalam mengelola usahanya. Kebanyakan pelaku UMKM kini memanfaatkan *platform marketplace* atau media sosial untuk memasarkan produk maupun jasanya.

Kriteria UMKM

World Bank mengklasifikasikan UMKM menjadi 3 kriteria berdasarkan jumlah karyawan, pendapatan, dan aset yang dimiliki dari usaha itu sendiri. 1). Usaha Mikro, Usaha mikro merupakan usaha produktif yang dijalankan perorangan dan suatu badan yang memenuhi persyaratan yang terdapat dalam UU Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Biasanya, kriteria UMKM ini, memiliki karyawan kurang dari 4 orang, aset kekayaan yang dimiliki mencapai Rp50 juta, dan omzet per tahun hingga Rp300 juta. 2). Usaha Kecil, Berdasarkan UU Nomor 20 Tahun 2008, usaha kecil sebuah usaha yang mempunyai pegawai sekitar 5-19 orang. Aset yang dimiliki mulai dari Rp50 juta-Rp500 juta. Omzet penjualan tahunan pun mencapai Rp300 juta-Rp2,5 miliar. 3). Usaha Menengah, berdasarkan UU, usaha menengah ini memiliki karyawan minimal 20 dan maksimal 99 orang. Aset kekayaan juga mencapai Rp500 juta-Rp10 miliar. Omzet penjualan tahunannya pun mencapai Rp2,5 miliar-Rp50 miliar.

Pajak yang Dikenakan untuk UMKM, diatur dalam UU No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2021. Selain itu, dilihat pula berapa jumlah omzet usaha dalam satu tahun. berikut ini jenis pajak yang harus diperhatikan pelaku UMKM: 1). PPh Pasal 4 ayat 2 atau PPh Final. 2). PPh Pasal 21 jika Anda memiliki pegawai, dan 3). PPh Pasal 23 jika terdapat transaksi penjualan jasa.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013, sebagaimana yang telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022, PPh Final untuk pelaku UMKM adalah pajak atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki dperedaran bruto atau omzet di bawah Rp4,8 miliar dalam satu tahun. Cara mengetahui omzet Anda, lakukan penghitungan seluruh transaksi per bulannya, lalu Anda kalikan 0,5% pajak UMKM (tarif terbaru PPh Final). Hasilnya akan Anda setorkan tanggal 15 setiap bulannya bersamaan dengan laporan SPT masa.

Kepatuhan Wajib Pajak

Jika kepatuhan ini tidak ditanamkan sejak awal dalam diri wajib pajak akan menimbulkan keinginan yang mengarah ke hal negatif seperti keinginan melakukan tindakan penghindaran, penggelapan, penyelundupan, pengelakan dalam membayar pajak, dan tindakan pelanggaran lainnya. Tentu saja hal tersebut berdampak negatif karena akan mengakibatkan penerimaan negara dari sektor pajak akan berkurang. Kepatuhan tersebut bisa diidentifikasi berdasarkan empat indikator. Pertama, kepatuhan seseorang dalam rangka mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak. Kedua, kepatuhan terhadap kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara benar, lengkap dan jelas. Ketiga, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh. Keempat, kepatuhan wajib pajak dalam rangka pembayaran tunggakan pajak melalui Surat Tagihan Pajak (STP) maupun Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo pembayaran tersebut (Pohan, 2017). Berdasarkan data DJP pada 2018 rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan mencapai 71,1%. Pada tahun 2019 kepatuhan pajak menjadi 73,06%. Tahun 2020 sebesar 77,63% naik 4,57% dari tahun sebelumnya. Tahun 2021 sebesar 84,07% dan 2022 sebesar 83,2%. Tren kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh dalam satu lustrum terakhir sedikit meningkat. Namun pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan 0,87%.

Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta

melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Dahrani, 2021). Menurut (Rahayu., 2017) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak.

Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman pajak merupakan suatu situasi dimana wajib pajak memahami serta mengetahui perihal peraturan perundang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya guna melaksanakan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan lainnya. Kepatuhan atau ketaatan wajib pajak dapat terjadi jika seseorang wajib pajak paham akan peraturan dan undang-undang perpajakan (Wijayanji, 2015). Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman wajib pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, agar wajib pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada sehingga kepatuhan wajib pajaknya meningkat (Hadiningsi, 2016).

Theory Planned of Behaviour terdapat salah satu faktor penentu yakni *Behavioral beliefs*. *Behavioral beliefs* menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak adanya keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari tindakan individu tersebut. Keyakinan individu berkaitan dengan kesadaran pajak. Berdasarkan pandangan tersebut melahirkan keyakinan bahwa pajak yang dibayar akan memberikan kontribusi nyata bagi dirinya sehingga wajib pajak termotivasi untuk paham terhadap peraturan perpajakan. Konsep ini jika di terapkan dengan pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi pemahaman akan pentingnya pajak bagi masyarakat dan negara, semakin tinggi pula kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Menurut (Rajif, 2017) pemahaman atau pengetahuan tersebut diantaranya, informasi yang dimiliki wajib pajak paling tidak mencakup tata cara atau apapun yang berhubungan dengan pengisian SPT sehingga dapat mengisi SPT dengan benar, wajib pajak harus tahu atau harus memiliki pemahaman tentang cara menghitung pajak yang ditanggung dirinya sehingga sesuai dengan nilai pajak yang ditanggung oleh wajib pajak, wajib pajak harus memiliki informasi serta pengetahuan tentang apa saja yang menyangkut pembayaran sehingga penyetoran atau pembayaran pajaknya tepat waktu sesuai undang-undang perpajakan dan dilaporkannya pajak tersebut ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak. Penelitian (Dewi, 2020) mengemukakan 4 indikator yang dapat mengukur pemahaman perpajakan, yaitu : 1). Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 2). Pemahaman mengenai undang-undang perpajakan di Indonesia. 3). Pemahaman mengenai fungsi perpajakan dan 4). Pemahaman mengenai pengajuan keberatan perpajakan

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus

sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat membangun kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari, 2018). Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kesediaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan fiskus menurut (Martha R.&, 2020): 1). *Tangible*, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak. 2). *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. 3). *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. 4). *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak, 5). *Empathy*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan merupakan cara yang berasal dari konduktor pajak dalam menyampaikan suatu informasi mengenai aturan serta hal terkait pajak agar wajib pajak mematuhi (Boediono, 2018). Diberikannya sosialisasi terkait pajak bertujuan dalam pelaksanaan pembayaran wajib pajak sudah mengetahui cara melakukan pembayarannya sesuai dengan ketentuan yang ada. Kesadaran akan patuh terhadap pajak meningkat dengan diberikannya sosialisasi. Sosialisasi merupakan suatu program atau kegiatan yang diimplementasikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai pajak serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan. Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan persepsi para pelaku usaha tentang pentingnya membayar pajak. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Kakisina, 2021).

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kepada wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan (Dewi N. K., 2018).

Mengukur Sosialisasi Aparatur perpajakan dengan indikator menurut (Arya, 2018) : 1). Tata cara Sosialisasi Aparatur, Sosialisasi Aparatur perpajakan yang dilakukan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. 2). Frekuensi Sosialisasi Aparatur, Sosialisasi Aparatur pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tata cara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan. 3). Kejelasan Sosialisasi Aparatur pajak, Sosialisasi Aparatur yang dilakukan harus dapat menyampaikan semua informasi kepada wajib pajak. 4). Pengetahuan perpajakan, Sosialisasi Aparatur pajak bertujuan memberikan informasi pada wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu II. Variabel penelitian yang digunakan adalah; Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan indikator 1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, 2) Kepatuhan dalam penyampaian SPT, 3) Pelaporan yang benar dan Kepatuhan dalam pembayaran. Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dengan indikator 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, 2) Mengetahui undang-undang perpajakan, 3) Mengetahui fungsi perpajakan dan 4) Pengajuan keberatan perpajakan. Pelayanan Fiskus (X_2) dengan indikator 1) *Tangible*, 2) *Reliability*, 3) *Assurance*, 4) *Responsibility* dan 5) *Empathy*. Sosialisasi (X_3) dengan indikator 1) Tata cara sosialisasi, 2) Frekuensi sosialisasi, 3) Kejelasan sosialisasi dan 4) Pengetahuan perpajakan.

Populasi ini adalah wajib pajak UMKM di Kota Palembang yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu II sebanyak 8.187 Wajib Pajak UMKM. Sampel menggunakan perhitungan berdasarkan rumus Slovin menjadi 100 UMM dengan teknik penarikan sampel yaitu *simple random sample*. Penelitian ini secara keseluruhan menggunakan data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Analisis menggunakan jenis kuantitatif untuk menguji hasil kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data dengan cara memberikan pernyataan. Karakteristik dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia dan jenis usaha, berikut datanya;

Tabel 1: Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Wajib Pajak	100	6.00	26.00	19.49	4.265
Pelayanan Fiskus	100	8.00	31.00	22.15	4.611
Sosialisasi	100	5.00	25.00	17.34	3.903
Kepatuhan Wajib Pajak	100	9.00	29.00	21.42	4.083
Valid N (listwise)	100				

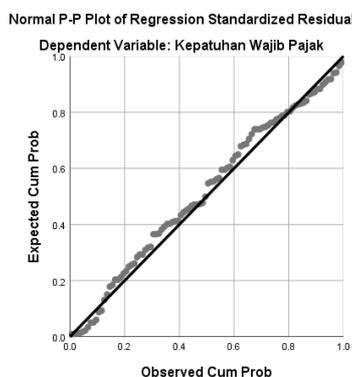
Sumber : Data yang diolah, 2023

Analisis pertama yaitu, hasil uji statistik deskriptif yang menunjukkan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian yang diperoleh bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X_1) memiliki nilai minimum 6.00, nilai maksimum 26.00, nilai rata-rata 19.49 dan standar deviasi 4.265. Variabel pelayanan fiskus (X_2) memiliki nilai minimum 8.00, nilai maksimum 31.00, nilai rata-rata 22.15 dan standar deviasi 4.611. Variabel Sosialisasi Aparatur (X_3) memiliki nilai minimum 5.00, nilai maksimum 25.00, nilai rata-rata 17.34 dan standar

deviasi 3.903. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum 9.00, nilai maksimum 29.00, nilai rata-rata 21.42 dan standar deviasi 4.083.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas: Berdasarkan gambar dapat disimpulkan bahwa grafik normal *P-P plot* terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1: Hasil Uji Normalitas (Normal P-P plot)

Sumber : Data yang diolah, 2023

Uji Multikolinearitas: Berdasarkan tabel ini menunjukkan semua variabel bebas mempunyai nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$ dengan demikian, maka disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak multikolinearitas.

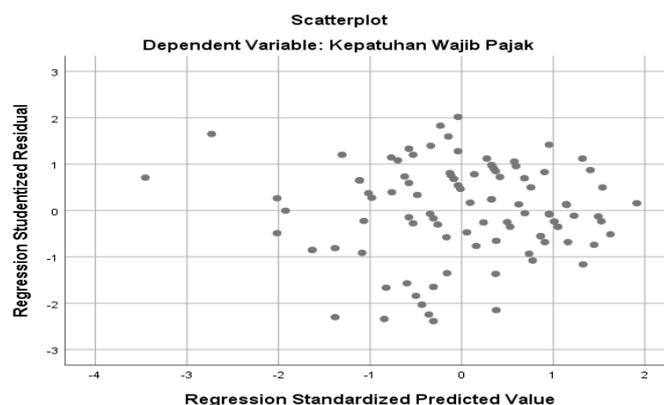
Tabel 2: Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.197	.714		3.078	.003		
Pemahaman Wajib Pajak	.593	.101	.402	8.279	.004	.445	2.008
Pelayanan Fiskus	.278	.032	.201	1.230	.222	.242	2.060
Sosialisasi	.664	.047	.635	9.150	.000	.560	1.786

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data yang diolah, 2023

Heteroskedastisitas: Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan tidak adanya pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2: Scatterplot
Sumber : Data yang diolah, 2023

Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk melihat pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur terhadap kepatuhan wajib pajak, berikut hasil regresi linier berganda variabel pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur terhadap kepatuhan wajib pajak:

$$Y = 2.197 + 0,593X_1 + 0,278X_2 + 0,664X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan (Tabel 2) yang telah dibuat dapat diketahui, nilai konstanta 2.197 yang artinya bahwa jika seluruh variabel independen dianggap konstanta yaitu pemahaman wajib pajak (X_1), pelayanan fiskus (X_2), dan Sosialisasi Aparatur (X_3), maka nilai variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 2.197. Nilai koefisien regresi pemahaman wajib pajak (X_1) sebesar 0,593 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel pemahaman wajib pajak (X_1) mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,593. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,278 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel pelayanan fiskus (X_2) mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) akan sebesar 0,278. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi Sosialisasi Aparatur (X_3) sebesar 0,664 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel Sosialisasi Aparatur (X_3) mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,664. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sosialisas dengan kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 ^a	.892	.888	1.364
a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Aparatur, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus				

Sumber : Data yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi ganda (R^2) sebesar 0,888. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi 88,8% variabel pemahaman wajib pajak (X_1), pelayanan fiskus (X_2), Sosialisasi Aparatur (X_3). Sedangkan sisanya sebesar 11,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Table 4: Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1471.629	3	490.543	263.480	.000 ^b
	Residual	178.731	96	1.862		
	Total	1650.360	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus						

Sumber : Data yang diolah, 2023

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa diketahui F hitung sebesar 263,480 sedangkan F tabel dengan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05) serta $df = n-k-1 = (100-3-1) = 96$ adalah 2,69, jadi disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima karena F hitung $>$ F tabel dengan angka $263,480 > 2,69$. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini didukung dengan ditolaknya H_0 dan diterimanya H_a serta nilai signifikansi X_1 sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan. Kesimpulannya bahwa pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur mempengaruhi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) (Tabel 2)

- 1) Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa diketahui t hitung untuk variabel pemahaman wajib pajak (X_1) sebesar 8,279 sedangkan t tabel dengan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05) serta $df = n-k-1 = (100-3-1) = 96$ adalah 1,985, jadi disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak karena t hitung $>$ t tabel dengan angka $8,279 > 1,985$. Hasil uji hipotesis individual untuk variabel pemahaman wajib pajak (X_1) menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).
- 2) Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui t hitung untuk variabel pelayanan fiskus (X_2) sebesar 1,230 sedangkan t tabel dengan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05) serta $df = n-k-1 = (100-3-1) = 96$ adalah 1,985, jadi disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak karena t hitung $<$ t tabel dengan angka $1,230 < 1,985$. Hasil uji hipotesis individual untuk

variabel pelayanan fiskus (X_2) menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

- 3) Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui t hitung untuk variabel Sosialisasi Aparatur (X_3) sebesar 9,150 sedangkan t tabel dengan tarif nyata (α) sebesar 5% (0,05) serta $df = n-k-1 = (100-3-1) = 96$ adalah 1,985, jadi disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak karena t hitung $>$ t tabel dengan angka $9,150 > 1,985$. Hasil uji hipotesis individual untuk variabel Sosialisasi Aparatur (X_3) menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi Aparatur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan Sosialisasi Aparatur F hitung lebih besar dari F tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan Sosialisasi Aparatur mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara simultan dan signifikan, jadi semakin tinggi pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan Sosialisasi Aparatur maka berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (As'ari, 2018). Adanya pengaruh tersebut dikarenakan pemahaman, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur pada wajib pajak sudah lebih baik, sehingga wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 88,8%. Sisanya dipengaruhi factor lain seperti teknologi. Dengan tingginya pemahaman, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur yang diketahui wajib pajak maka akan membuat wajib pajak dapat memahami, menghitung, melaporkan, dan mengetahui sanksi yang berlaku agar menjadi lebih baik lagi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bentuk reformasi perpajakan tersebut berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan. Salah satu pembaruan yang dilakukan adalah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam pelayananan pajak.

Pada awal tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-Registration*, *e-Filling*, *e-SPT*, dan *e-Billing*. Modernisasi teknologi ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan tax ratio, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Selain itu indicator keberhasilan dari UMKM diantaranya adalah omzet penjualan semakin meningkat, kepercayaan UMKM terhadap pemerintah semakin meningkat sehingga kepatuhan terhadap pembayaran pajak UMKM juga semakin meningkat.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan pemahaman wajib pajak t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya pemahaman wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak jadi semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pelatihan atau penyuluhan kepada wajib pajak secara konprehensif dan juga memberikan motivasi kepada wajib pajak maka akan membuat pemahaman wajib pajak atas perhitungan, membayar, dan melaporkan sesuai dengan perundang-undangan secara mandiri menjadi lebih baik lagi dan juga dapat menumbuhkan perilaku keyakinan wajib pajak mengenai pentingnya membayar dan melaporkan pajaknya kepada negara.

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh indikator pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak dapat mengetahui cara pendaftaran sebagai wajib pajak yang baik. Selanjutnya indikator mengetahui undang-undang perpajakan, dapat membantu wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan yang ditentukan oleh ketentuan perundang-undangan. Selain itu indikator mengetahui fungsi perpajakan, pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar dan digunakan untuk pembiayaan negara. Dan indikator pengajuan keberatan perpajakan, membantu wajib pajak mengetahui hak serta kewajiban menjadi pajak UMKM. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang lebih baik, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban untuk menghitung dan membayar pajaknya sendiri sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sigit, 2018) dan (Ghalina, 2018), menyatakan pemahaman wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan pelayanan fiskus t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif jadi semakin rendah pelayanan fiskus maka tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik kepada wajib pajak secara konprehensif dan juga memberikan bantuan kepada wajib pajak maka akan membuat wajib pajak lebih mengerti tujuan atas pentingnya membayar pajak. Hasil yang tidak signifikan kemungkinan berasal dari jawaban responden dari indikator *tangible*, peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dalam kondisi yang baik, kemudian indikator *reliability*, pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap, dan benar. Selanjutnya indikator *assurance*, pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak, selanjutnya indikator *responsibility*, wajib pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya. Dan indikator *emphaty*, meringankan masalah wajib pajak yang dihadapinya. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Safitri, 2020), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Putri, 2020), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Aparatur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan Sosialisasi Aparatur t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya Sosialisasi Aparatur mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan jadi semakin tinggi Sosialisasi Aparatur maka berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi Aparatur yang didapat oleh wajib pajak sudah dilakukan oleh KPP dengan baik, tetapi keinginan wajib pajak untuk secara mandiri untuk memahami perpajakan masih saja kurang dimiliki oleh wajib pajak. Sehingga membuat kepatuhan wajib pajak tidak tercapai target sesuai dengan wajib pajak yang mendaftarkan SPT. Dengan adanya penyuluhan yang baik dan menyenangkan kepada wajib pajak serta memberikan motivasi yang normatif pada setiap wajib pajak maka akan membantu wajib pajak paham arti, tujuan, dan fungsi pentingnya perpajakan sehingga meningkatkan kesadaran wajib pajak atas pentingnya membayar pajak.

Pengaruh Sosialisasi Aparatur terhadap kepatuhan wajib pajak didukung dengan indikator tata cara Sosialisasi Aparatur, Sosialisasi Aparatur perpajakan membuat wajib pajak melaksanakan tindakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Selanjutnya indikator frekuensi perpajakan, Sosialisasi Aparatur perpajakan harus mampu menyampaikan semua informasi kepada wajib pajak. Kemudian indikator kejelasan Sosialisasi Aparatur, Sosialisasi Aparatur perpajakan harus diadakan sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Dan indikator pengetahuan perpajakan, Sosialisasi Aparatur penyuluhan pemerintah maupun DJP dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak agar patuh untuk membayar. Sosialisasi pajak, menurut Seralurin et al., (2021) tidak hanya memberikan pemahaman tentang kewajiban pajak, tetapi juga menciptakan kesadaran akan konsekuensi dari ketidakpatuhan pajak. Oleh karena itu, meningkatkan tingkat sosialisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan. Hasil ini selaras dengan pendapat Sudrajat (2018:194) Sosialisasi Aparatur berarti upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan Pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, dan Sosialisasi Aparatur berpengaruh secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 88,8%. Pemahaman wajib pajak dan Sosialisasi Aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rekomendasi penelitian, bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Untuk terus memberikan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel teknologi dan moderinasi perjakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Palalangan, C. A. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan Pp No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Makassar. *Paulus Journal Of Accounting (Pja)*, 29-41.
- Murchori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Akuntansi* , 6(3).
- Martha, R. N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Akuntansi Dan Bisnis*, 13-25.
- Nafiah, Z. &. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). 86-105.
- Setiaji, K. &. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan. *Pendidikan Ekonomi*, 11-23.
- Lestary, S. R. (2021). The Effect Of Tax Fairness, Tax Socialization And Tax Understanding On Tax Compliance: A Study On Micro, Small And Medium Enterprises (Msmes). *Accounting Auditing And Business*, 87.
- Adam, K. C. (2020). Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2018 Dan Sosialisasi Aparatur Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Umkm Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu Di Kecamatan Tondano Barat. *Akuntansi Manado* , 19-24.
- Edwin Eliazer Lolowang, H. S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Aparatur Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Lppm Bidang Ekososbudkum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* , 273-284.
- Dewi, A. P. (2021). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kpp Pratama Temanggung).
- Septiani, E. S. (2019). Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Pengetahuan Tarif Perpajakan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Riset Manajemen*, 126-138.
- Wujarso, R. S. (2020). Pengeruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jakarta. *Stej Ekonomi*, 44-56.
- Septyani, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm) Di Kota Denpasar. *Kharisma*, 372-392.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 6* .

- Sigit, N. D. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Of Islamic Accounting Tax, Journal Hompage* : [Http://Journal.Umg.Ac.Id/Index.Php/Tina](http://Journal.Umg.Ac.Id/Index.Php/Tina), 27-48.
- Ghalina, N. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Juenal Wkobis Dewantara, Vol.1 No.6*.
- Safitri, D. &. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Aparatur Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* , 145-153.
- Putri. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Kemudahan Membayar Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* , 1-22.
- Dahrani, D. S. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Melakukan Usaha Di Ota Medan). *Jurnal Akutansi Dan Pajak*, 379-389.
- Sari, V. A. (2018). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Ilmu 71 Dan Riset Akuntansi* , 745-760.
- Boediono, G. T. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Aparatur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* .