

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Palembang Seberang Ulu )

**SKRIPSI**



**Nama : Susi Nofrianti**

**NIM : 222016219**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Palembang Seberang Ulu )

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Susi Nofrianti**

**NIM : 222016219**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susi Nofrianti

NIM : 222016219

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Kosentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata satu balik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020



Susi Nofrianti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

Nama : Susi Nofrianti  
NIM : 222016219  
Fakultas : Ekonomi  
Program studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal, 2020

Pembimbing I,



Dr. H. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN/NBM: 0226016901/765380

Pembimbing II,



Saekarini Yuliahtri, SE., M.Si. Ak., CA  
NIDN: 0211078301

Mengetahui,  
Dekan

u.h. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN/NBM : 0216106902/944806

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

- ❖ *Inna Ma'al Yusri Yusro*
- ❖ *Man jadda wa jada*

*(Susí Nofrianti)*

*Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

- ❖ *Bapak dan Mamaku Tercinta*
- ❖ *Saudara-saudaraku Tersayang*
- ❖ *Keluargaku Terkasih*
- ❖ *Almamaterku*

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu). Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Bapak ku Herman dan Mamak ku Rukaya yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dana, dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing I dan Ibu Saekarini Yuliachtri , SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta wakil-wakilnya.
3. Bapak Betri, S.E., M.Si., Ak., CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Darma Yanti, S.E., M.M, AK., CA selaku pembimbing akademik penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pemerintah Kota Palembang khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
7. Saudaraku-saudara kuyang telah memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, Agustus2020

Penulis

Susi Nofrianti



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN/COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>11</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>13</b>
<b>1. Sistem Administrasi Perpajakan</b> .....	<b>13</b>
a. Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan.....	13
b. Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan.....	14
<b>2. Kualitas Pelayanan Pajak</b> .....	<b>16</b>
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	16
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
<b>3. Pemeriksaan Pajak</b> .....	<b>20</b>
a. Pengertian Pemeriksaan Pajak .....	20
b. Pengukuran Pemeriksaan Pajak.....	21

<b>4. Kepatuhan Wajib Pajak .....</b>	<b>23</b>
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
<b>B. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>31</b>
<b>C. Hipotesis .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>B. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>34</b>
<b>D. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
<b>E. Data yang Diperlukan .....</b>	<b>37</b>
<b>F. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>G. Metode Pengujian Data .....</b>	<b>39</b>
<b>H. Analisis Data dan Teknik Analisis .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....</b>	<b>48</b>
<b>2. Profil Responden .....</b>	<b>49</b>
<b>3. Pengujian Data.....</b>	<b>51</b>
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas.....	56
<b>4. Analisis Statistik Deskriptif .....</b>	<b>57</b>
a. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	57
b. Statistik Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Per Indikator	58
c. Statistik Deskriptif Kualitas PelayananPajak Per Indikator .....	61
d. Statistik Deskriptif PemeriksaanPajak Per Indikator .....	65
e. Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	67
<b>5. Analisis Statistik Inferensial .....</b>	<b>71</b>

a. Uji Asumsi Klasik .....	71
b. Uji Regresi Linier Berganda.....	74
c. Koefisien Determinasi .....	76
d. Uji Parsial (Uji t).....	77
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>79</b>
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>84</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu .....	7
Tabel I.2 Survei Pendahuluan .....	29
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya .....	29
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel.III.2 Penarikan Sampel Secara Proporsional .....	37
Tabel.III.3 Instrumen Statistik Deskriptif .....	42
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	48
Tabel IV.2 Profil Responden.....	49
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	52
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	53
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	54
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	55
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel.IV.8 Statistik Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	58
Tabel IV.8 Statistik Deskriptif Per Indikator X1 .....	58
Tabel IV.9 Indikator Kesederhanaan .....	59
Tabel IV.10 Indikator Efektif.....	59
Tabel IV.11 Indikator Efisien .....	60
Tabel IV.12 Indikator Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	61
Tabel IV.13 Statistik Deskriptif Per Indikator X2 .....	62
Tabel IV.13 Indikator Keandalan.....	62
Tabel IV.14 Indikator Daya Tanggap .....	62
Tabel IV.15 Indikator Keyakinan .....	63
Tabel IV.16 IndikatorEmpati .....	64
Tabel IV.17 IndikatorBukti Fisik.....	64
Tabel IV.18 Statistik Deskriptif Per Indikator X3 .....	65

Tabel IV.19	Indikator Indikator Pemeriksa Pajak Sesuai Dengan Ketetapan Perpajakan yang berlaku Daya Tanggap .....	65
Tabel IV.20	Indikator Kompetensi Pemeriksa.....	66
Tabel IV.21	Indikator Bidang Keahlian Bagi Pemeriksa Pajak.....	67
Tabel IV.22	Statistik Deskriptif Per Indikator Y .....	68
Tabel IV.23	Indikator Tepat Waktu Dalam Menyampaikan SPT.....	68
Tabel IV.24	Indikator Tidak Mempunyai Semua Jenis Tunggakan .....	69
Tabel IV.25	Indikator Menyelenggarakan Pembukuan Dalam Dua Tahun Terakhir.....	69
Tabel IV.26	Indikator Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman .....	70
Tabel IV.27	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	72
Tabel IV.28	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel IV.29	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel IV.30	Hasil Uji t.....	77

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar IV.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	71
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Statistik
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 4 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 6 Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 7 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 8 Sertifikat Magang
- Lampiran 9 Sertifikat Aplikasi Komputer dan MYOB
- Lampiran 10 Sertifikat BREVET AB
- Lampiran 11 Sertifikat Kuliah Umum Perpajakan tentang Implementasi PP 23  
Tahun 2018
- Lampiran 12 Bebas Plagiat
- Lampiran 13 Biodata Penulis

## ABSTRAK

### **Susi Nofrianti/222016219/2020/Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu). Tujuannya untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Kasus pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu). Variabel yang digunakan adalah sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dengan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji t. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pemeriksaan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .

**Kata kunci:** Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak



## ABSTRACT

**Susi Nofrianti / 222016219/2020 / Effect of Tax Administration System, Tax Service Quality and Tax Examination on Taxpayer Compliance (Case Study on Individual Taxpayers at Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office)**

*This research was conducted to address the existing problems, namely how the influence of the tax administration system, the quality of tax services on tax compliance (Case Study on individual taxpayers at Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office). The aim is to determine the effect of the tax administration system, the quality of tax services and tax audits on tax compliance (Case Study on individual taxpayers at Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office). This research uses descriptive and associative research types. The study was conducted at the Palembang Primary Tax Service Seberang Ulu. The variables used are the tax administration system, the quality of tax services, tax audits and individual taxpayer compliance. The data used are primary data and secondary data. Data collection methods used in this study were questionnaires and documentation. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, coefficient of determination and t test. Data analysis techniques in this study were assisted by Statistical Program For Special Science (SPSS). The results of the analysis show that the tax administration system has an influence on the compliance of individual taxpayers, the quality of tax services has an influence on the compliance of individual taxpayers and tax audits have an influence on the compliance of individual taxpayers.*

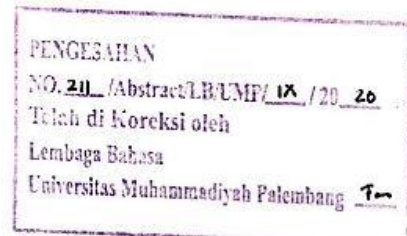
*Keywords: Tax Administration System, Tax Service Quality, Tax Audit, Taxpayer Compliance*

**ABSTRACT**

**Susi Nofrianti / 222016219/2020 / The Influence of Tax Administration System, Tax Service Quality and Tax Audit toward Taxpayer Compliance**

*This research was conducted to figure out the existing problems in line with how the tax administration system, the quality of tax services influenced tax compliance (A Case of individual taxpayers in Seberang Ulu Primary Tax Service Office, Palembang). This research is aimed at determining The Influence of Tax Administration System, Tax Service Quality and Tax Audit toward Taxpayer Compliance. This research used descriptive and associative research. The study was conducted in Primary Tax Service Seberang Ulu, Palembang. The variables used were the tax administration system, the quality of tax services, tax audits and individual taxpayer compliance. The data used were primary data and secondary data. Data collection methods used in this research were through questionnaires and documentation. The analysis technique used was multiple linear regression analysis, coefficient of determination and t test. Data analysis techniques in this study were assisted by Statistical Program for Special Science (SPSS). The results of the analysis showed that the tax administration system had an influence toward the compliance of individual taxpayers, the quality of tax services has an influence toward the compliance of individual taxpayers and tax audits have an influence toward the compliance of individual taxpayers.*

**Keywords: Tax Administration System, Tax Service Quality, Tax Audit, Taxpayer Compliance**



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan pajak merupakan masalah penting diseluruh dunia, baik bagi Negara Maju maupun di Negara Berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelekan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti 2017: 196).

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun, bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiaya pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Pajak ditempatkan di indonesia sebagai penerimaan utama untuk memantapkan Anggaran Pembelanjaan Negara (APBN). Hasil dari penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak seharusnya diterapkan dalam setiap individu wajib pajak untuk membayar pajak tepat pada waktu. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat

Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya ialah sistem administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan suatu Negara akan efektif, apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula. Kondisi Sistem administrasi perpajakan yang baik dan modern merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi ketercapaian kepatuhan wajib pajak. Administrasi perpajakan adalah proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus pemungutan pajak dalam melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun Wajib Pajak (Siti 2017: 91).

Pada era sekarang ini pelayanan di suatu instansi atau perusahaan menjadi hal yang paling utama. Di mana saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan perpajakan, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Selanjutnya faktor lain yaitu pemeriksaan pajak. Pemeriksa pajak saat ini cenderung dilakukan fiskus yang memang khusus melayani pemeriksaan pajak kepada wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan yang paling sering dilakukan pemeriksaan pajak adalah wajib pajak orang pribadi maupun badan yang juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Beberapa permasalahan yang ada yakni, dikemukakan oleh Sri Mulyani (2018) mengakui sempat terjadi kendala server pelaporan SPT Tahunan beberapa hari lalu. Server tidak bisa mengakomodasi lonjakan pelapor yang mengakses bersama-sama. Kendati mengandalkan e-Filing, Sri menegaskan petugas pajak akan tetap sedia melayani para wajib pajak secara tatap muka. Hingga Sabtu kemarin atau batas akhir pelaporan SPT, sudah ada 10.051.101 wajib pajak yang melaporkan pajak penghasilan pribadi. Jumlah ini akan terus bertambah mengingat pelaporan dilakukan hingga pukul 24:00 WIB. Sementara pada tahun lalu, terdapat 12,05 juta WP yang telah melaporkan SPT atau 72,59 persen dari total WP yang wajib melaporkan SPT.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Daeng M. Nazier (2016), Komite Pengawasan Perpajakan menerima 196 aduan masyarakat yang 49% diantaranya mengeluhkan prosedur administrasi perpajakan dan 39% peraturan perpajakan. Ia mengatakan dari seluruh pengaduan tersebut, komite telah menindaklanjuti 73 pengaduan, sementara sisanya tidak dilanjutkan dengan alasan tidak memenuhi kriteria kasus yang layak ditindaklanjuti.

Seringkali ada masalah yang ditemukan dan mencoba menyelesaikannya, contohnya terkait peraturan dan kebijakan yang sering tidak selaras. Dalam beberapa hal terkadang kebijakan kurang memperhatikan dinamika di bisnis sehingga pengusaha mengalami kesulitan oleh peraturan perpajakan. Oleh sebab itu, masyarakat diperkenankan untuk melaporkan aduannya ke Komite Pengawasan Perpajakan terkait sistem perpajakan yang dianggap merugikan.

Selanjutnya dikemukakan oleh Yustinus Prastowo bahwa Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan itu setara 16,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Sekedar informasi, Dirjen Pajak menargetkan hingga akhir tahun jumlah laporan SPT Tahunan bisa mencapai 15,5 juta, mencakup wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak dan jumlah itu sekitar 85% dari 18,3 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan.

Selanjutnya dikemukakan oleh M Ismiransyah (2018) mengatakan tingkat kesadaran untuk masyarakat membayar pajak masih rendah, idealnya dari jumlah wajib pajak seharusnya 100 WP harus patuh membayar pajak. Oleh karena itu dengan kerja sama PWI bias membantu sosialisasi perpajakan. Dalam lima tahun terakhir target pajak tidak tercapai. Salah satu penyebabnya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban perpajakan. Misalnya 257 Juta populasi obyek pajak, 30,08 juta WP obyek pajak terdaftar dan 1,55 Juta WP yang bayar. Sedangkan 2,68 Juta WP terdaftar untuk badan, dan 699.000 lapor SPT dan 421.000 WP yang bayar. Ia juga menambahkan seperti pada tahun 2017, penerimaan dari pajak mencapai Rp 1.495, 89 Triliun. Sementara target penerimaan pajak 2017 adalah Rp 1.472 triliun. Namun kebutuhan Negara mencapai Rp 1.736,25 triliun. Sementara untuk tahun 2018 penerimaan pajak ditargetkan sebesar Rp 1.618 triliun. Sedangkan postur anggaran APBN 2018 adalah dari pendapatan Negara mencapai Rp 2.220,7 triliun. “Artinya ada defisit anggaran sebesar Rp 325,9 triliun. Sesungguhnya dalam 5 tahun terakhir ini kita tidak pernah mencapai target,ungkap dia” Diungkapkannya, ada beberapa hal yang menyebabkan kegagalan tersebut seperti kurangnya kerja keras dari petugas pajak.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Ibrahim (2018) Dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (DJP) Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung (Sumsel Babel) mengadakan kegiatan *Door to Door* (DtD) serentak di berbagai unit usaha di Kota Palembang. Pelaksana Harian Kanwil DJP Sumsel Babel Ibrahim mengatakan kepatuhan formal wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan menunjukkan 76,16% sementara angka kepatuhan badan dan kepatuhan wajib Objek Pajak non karyawan sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan Rp 510.000 . Hal ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wp badan maupun wp non karyawan. Kepatuhan formal wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan

menunjukkan angka 76,16% sementara angka kepatuhan badan dan kepatuhan wajib pajak Objek Pajak non karyawan sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan wajib pajak wajib SPT sebesar Rp 510 ribu. Hal ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wp badan maupun non karyawan. Se jauh ini Kanwil DJP Sumsel Babel mengungkapkan hingga ini pihaknya baru mencapai 33,8% dari target realisasi pajak tahun 2018 sebesar Rp16 Triliun lebih. Hal ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya juga dikemukakan oleh Yon Aرسال (2019), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat rasio SPT Tahunan sepanjang 2018 sebesar 71% persen. Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan DJP Yon Aرسال mengatakan, rasio kepatuhan tersebut dihitung dari perbandingan antara jumlah SPT yang diterima terhadap jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT. Bila dibandingkan, rasio kepatuhan wajib pajak di 2018 ini masih lebih rendah dibandingkan rasio kepatuhan wajib pajak di 2017 sebesar 72,60% atau 96,8% dari target yang sebesar 75%. Dia menerangkan penurunan rasio kepatuhan ini disebabkan oleh keputusan pemerintah menaikkan batas PTKP. Sehingga menurutnya, banyak wajib pajak dibawah PTKP yang memang tidak perlu menyampaikan SPT.

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak didaerah-daerah melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi dalam usaha peningkatan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tetapi mengalami penurunan dari penerimaan yang ditargetkan dari



tahun ke tahun. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu dapat dilihat dalam tabel I.1 berikut ini :

**Tabel I.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan**  
**Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2014-2018**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	WP yang melaporkan SPT		WP yang tidak melaporkan SPT	
		Jumlah	%	Jumlah	%
2015	35.950	21.609	60,11%	14.341	39,89%
2016	41.478	24.812	59,82%	16.666	40,18%
2017	47.443	23.647	49,84%	23.796	50,16%
2018	55.155	23.512	42,63%	31.643	57,37%
2019	63.650	32.977	51,81%	30.673	48,19%

Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2020

Berdasarkan tabel I.1 di atas menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari tahun ke tahun tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu tidak mengalami peningkatan signifikan dan masih sangat rendah dibandingkan tingkat populasi yang ada. Dilihat pada tabel I.1 pada tahun 2019 dari 63.650 WPOP yang terdaftar hanya 32.977 WPOP melapor SPT atau hanya mencapai 51,81% tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hal ini

menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

**Tabel 1.2**  
**Survei Pendahuluan**

<b>Wajib Pajak</b>	<b>Jawaban (Fenomena)</b>
WP ke-1	Tidak membayar pajak karena keadaan ekonomi dan kurang pemahannya tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor
WP ke-2	Rutin membayar pajak karena menyadari akan fungsi dan pentingnya pajak serta mengetahui bahwa pajak itu wajib.
WP ke-3	Tidak membayar pajak dikarenakan biaya/tarif yang mahal, prosesnya yang susah, pelayanan yang kurang memuaskan.
WP ke-4	Tidak membayar pajak karena menganggap pajak itu tidak penting.
WP ke-5	Tidak membayra pajak dikarenakan kesadaran yang rendah, kurangnya pengetahuan dalam menggunakan teknologi informasi komunikasi yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak seperti aplikasi <i>e-Filing</i> .
WP ke-6	Rutin membayar pajak karena merasa bahwa pajak itu penting, wajib dan digunakan sebagai sarana pembangunan.
WP ke-7	Menunggak pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang susah dan ribet.
WP ke-8	Tidak membayar pajak karena kekurangan dana untuk membayar pajak.
WP ke-9	Rutin membayar pajak karena mengetahui fungsi pajak dan pajak merupakan hal yang wajib dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat.
WP ke-10	Menunggak pajak karena kurangnya dana dan takut akan denda yang besar saat memperpanjang masa kendaraan

*Sumber : Penulis (2020)*

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pada 10 wajib pajak yang ditemui secara acak di kota Palembang, 7 diantaranya tidak membayar pajak dengan alasan kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang seperti susah atau lamanya prosedur pembayaran

pajak, merasa bahwa pajak itu tidak penting, merasa susah untuk memahami prosedur perajakan, kondisi perekonomian dan kurangnya pengetahuan tentang pajak. Sedangkan 3 orang lainnya rutin membayar pajak karena merasa pajak itu penting dan wajib untuk dipatuhi dan menyadari fungsi pajak sebagai penerimaan Negara untuk pembangunan daerahnya. Dari hasil survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh I Gusti (2015) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Hal senada juga dijelaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh IGA dan Ni Luh (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan sebesar 78 persen dan sisanya 22 persen dipengaruhi oleh variabel lain yaitu yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Arifah, Rita dan Kharis (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan

perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kadek dan Putu (2017) Penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan pengetahuandan pemahaman peraturan perpajakan, serta semakin baik tingkat kualitas pelayanan pajak dan didukung oleh penerapan sanksi hukum yang tegas di KPP Pratama Denpasar Timur maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Nur dan Teguh (2018) Penelitian menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia masih rendah, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?
3. Berapa besar pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada penulis mengenai kondisi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak yang mempengaruhi wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan kepada KPP mengenai tindakan yang harus diambil oleh KPP guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Bagi Almamater

Sebagai sumber informasi dan bahan referensi yang dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai titik tolak bagi penelitian lebih lanjut, lebih luas dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana. 2018 . *Perpajakan: Panduan Pembelajaran dan Penerapan*. Yogyakarta: ANDI.
- Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan,
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chairil Anwar Pohan. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Daeng M. Nazier. 2016. *Masyarakat Keluhkan Administrasi Pajak yang Berbelit*. cnnindonesia.<https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/.2016022312224-78-112850/masyarakat-keluhkan-administrasi-pajak-yang-berbelit#>
- Dwikora Harjao. 2019. *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. 2019. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Fandi Tjiptono, dkk (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Fidel.2010. *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muara Kencana.
- Ibrahim. (2018). *Kepatuhan Wajib Pajak di Sumsel Minim, Ini Tindakan Yang Dilakukan Kantor DJP Sumsel Babel*. Sumatra.bisnis.<https://palembang.tribunnews.com/2018/07/11/kepatuhan-wajib-pajak-di-sumsel-minim-ini-tindakan-kantor-djp-sumsel-babel>
- IGA Cahaya Shinta Dewi dan Ni Luh Supadmi. 2014 . Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 9 No 2 Hal 505-514.
- I Gusti Ngurah.2015.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan SikapWajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja.*Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, Vol. 5 No. 1 Hal.1-12.
- Kadek J. Putrid an Putu E. Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 18 No. 02 Hal. 1112-1140.

Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka. 2019 . *Pengantar Perpajakan: cara meningkatkan kepatuhan pajak*. Jakarta: Indeks.

Kotler Philip dan Keller Kevin Lane.(2016). *Manajemen Pemasaran*.Edisi Ketiga Belas. Cetakan Pertama. Erlangga.

Kotler Philip dan Keller Kevin Lane.(2016). *Manajemen Pemasaran*.Edisi Ketiga Belas. Cetakan Kedua. Erlangga.

M.Ismiransyah M Zain. (2018). *Kesadaran Wajib Pajak Rendah, 5 Tahun Direktorat Jenderal Pajak Gagal Capai Target*. swarnanews. <https://www.swarnanews.co.id/2018/05/03/kesadaran-wajib-pajak-Rendah-5-tahun-direktorat-jenderal-pajak--gagal-capai-target/>.

Mohammad Zain. 2008. *MAQanajemen Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Selemba empat.

Nur Ghailina dan Teguh Erawati. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, Vol.2 No. 1 Hal. 46-55.

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2018. Yogyakarta: ANDI.

Putu R. Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 14 No. 2 Hal. 1239-1269.

Romie Priyastama. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan dan Analisis Data*. Yogyakarta: Start Up.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.

Sri Mulyani. 2018. *Koneksi Lambat, Kemenkeu Bakal Evaluasi 'e-Filling' SPT*. cnnindonesia. <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20180331150809-78-287253/koneksi-lambat-kemenkeu-bakal-evaluasi-e-filingspt>

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



- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Uma Saekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Uma Saekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Widi Widodo. Dkk. (2017). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta
- Yazid (2008). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yon Arsal. 2019. *Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Turun Menjadi Sebesar 71% di 2018*. kontan.co.id. <https://nasional.kontan.co.id/news/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-turun-menjadi-sebesar-71-di-2018>
- Yustinus Prastowo. (2019). *Pelaporan SPT Baru 61,7%, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah*. economy.okezone. <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelapelapotan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>