

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KUALITAS
PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA ILIR BARAT
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama: Marlina Agustina
NIM : 222016302**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KUALITAS
PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA ILIR BARAT
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



**Nama : marlina Agustina
NIM : 222016302**

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang
Nama : Marlina Agustina
NIM : 222016302
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 08 - Agustus 2020

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



M. Fahmi, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0029097804

Mengetahui
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marlina Agustina

NIM : 222016302

Konsentrasi : Perpajakan

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas pemeriksaan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari 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 dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020

Marlina Agustina

ABSTRAK

Marlina Agustina/222016302/2020/Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimanakah pengaruh Kualitas pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di wilayah Ilir Barat Kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan pajak, kualitas pemeriksaan dan kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis statistik inferensial terdiri dari uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan dilanjutkan dengan uji hipotesis (uji t). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang

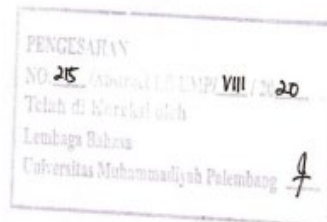
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Kualitas Pemeriksaan, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib pajak orang pribadi

ABSTRACT

Marlina Agustina / 222016302/2020 / Influence of the Quality of Tax Services and the Quality of Tax Audits on the Individual Tax Obligation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

This research was conducted to address the existing problems, namely how the quality of tax services and the quality of tax audits influenced individual tax obligation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. The objective of this research was to determine whether or not there was an influence of the quality of tax services and the quality of tax audits on the individual tax obligation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang. This research used descriptive and associative research. The research was conducted at Ilir Barat Palembang. The variables used were tax service quality, audit quality and individual tax obligation. The data used was a primary data. Data collection technique used in this study was questionnaires. The data analysis techniques used were descriptive statistics and inferential statistics. Inferential statistical analysis consisted of the classic assumption test, multiple linear regression test, the coefficient of determination test, and continued with the hypothesis test (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 quality of tax services and the quality of tax audits influenced individual tax obligation at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang.

Keywords: *Tax Service Quality, Audit Quality, Compliance Personal taxpayer*



PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpah segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang”** dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh keterbatasannya kemampuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih pada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi ini dan tidak lupa juga penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama Papa saya tercinta Alfian dan Ibu Sopiiah yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan M. Fahmi, S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah mengajarkan, membantu serta memberikan banyak arahan dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, terima kasih juga yang sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi ini dan tidak lupa juga penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Welly, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta para staf dan karyawan.
7. Saudara-saudara yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam penulisan ini.
8. Sahabat-sahabat terdekatku yang selalu menyemangatiku.
9. Teman-teman seperjuanganku Angkatan 2016.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini dan Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, 2020

(Marlina Agustina)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan Perpajakan	9

a.	Pengertian Kualitas pelayanan pajak	9
b.	Pengukuran kualitas pelayanan pajak	10
2.	Kualitas Pemeriksaan pajak	14
a.	Pengertian Kualitas pemeriksaan pajak	14
b.	Pengukuran Kualitas pemeriksaan pajak.....	16
3.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
a.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
b.	Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
B.	Kerangka Pemikiran	22
1.	Pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	22
2.	Pengaruh Kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	23
C.	Hipotesis.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	29
B.	Lokasi Penelitian	30
C.	Operasionalisasi Variabel.....	30
D.	Populasi dan Sampel	32
E.	Data yang Diperlukan.....	33
F.	Metode Pengumpulan Data	34
G.	Pengujian Data	35

H. Teknik Analisis.....	36
-------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	42
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	42
2. Profil Responden	43
3. Pengujian Data.....	45
4. Statistik Deskriptif.....	50
5. Statistik Inferensial.....	59
6. Uji Hipotesis (Uji t).....	64
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	67
2. Pengaruh Kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Berdasarkan undang-undang perpajakan nomer 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan undang-undang nomer 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan Wajib pajak secara umum adalah orang pribadi maupun badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, serta pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi maupun badan tentu saja pemerintah berharap akan meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia, dengan harapan meningkatnya penerimaan pajak tentu saja didukung oleh kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan dalam membayar pajak.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (Siti Kurnia Rahayu, 2017 : 93), Dwikora Harjo (2019 : 78) Selanjutnya (Kautsar dan Heru, 2019 : 242) juga berpendapat bahwa Kepatuhan wajib pajak adalah tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan

membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Kepatuhan wajib pajak yang baik dapat diukur dengan menyetor kembali SKP, kesediaan membayar pajak bagi wajib pajak, membayar pajak terutang tepat pada waktunya, tidak mempunyai tunggakan pajak. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Terdapat 7 faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak akan tetapi peneliti hanya akan membahas dua faktor, faktor tersebut yaitu kualitas pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan. (Siti kurnia, 2017 : 196-198)

Kualitas Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola data keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun pemeriksaan pajak adalah pegawai negeri sipil di lingkungan direktorat jendral pajak atau tenaga ahli yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan. (Kausar dan Heru, 2019 : 92), (Siti kurnia, 2017 : 357)

Ada 4 pengukuran yang dapat kita lihat dari kualitas pemeriksaan perpajakan yaitu Pemeriksaan rutin SPT lebih bayar, pemeriksaan khusus, pemeriksaan kriteria seleksi, dan pemeriksaan rutin lainnya.

Adapun Faktor-Faktor selain kualitas pemeriksaan pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan perpajakan, Kualitas pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik dalam keputusan menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) N0.81 tahun 1993 mengartikan

pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Siti Kurnia, 2017 : 162) Kualitas pelayanan dapat diukur dengan keandalan (*reliability*), kepastianjaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*)

Dengan adanya kualitas pelayanan ini pemerintah harus melaksanakan service dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif sehingga memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak, agar wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung yang diberlakukan dengan sebaik baiknya untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 kualitas pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak.

Pengamat menilai realisasi menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, ini saja baru dilihat dari kepatuhan menyampaikan SPT belum kepatuhan material, yaitu mengenai kebenaran isi SPT ,” ujar direktur eksekutif center for Indonesia taxation analisys menurutnya ada beberapa hal yang menyebabkan

tingkat kepatuhan wajib pajak rendah seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tak perlu melapor SPT lagi, hal ini umumnya terjadi pada kalangan karyawan. Padahal pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Sayangnya, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum patuh membayar pajak, Pajak dari PPh 21 maupun pajak badan kontribusinya masih kecil terhadap APBN. Artinya masyarakat kita kelas menengah dan atas meningkat akan tetapi kepatuhan dalam membayar pajaknya masih sangat rendah, Realisasi tingkat kepatuhan formal tahun 2018 tercatat 72,64% dari jumlah keseluruhan SPT tahunan PPh yang diterima Direktorat jenderal pajak sebanyak 12,06 juta dari total 16,59 juta wajib pajak," lanjut Muhammad Lutfi. Selain itu Herman Deru mengatakan bahwa saat ini sudah banyak masyarakat yang pintar akan kesadaran pembayaran pajak, Akan tetapi pembayaran pajak masih sulit dilakukan karena dengan teknologi yang semakin canggih membuat Wajib Pajak Pribadi malas untuk melakukan pembayaran pajak, Dari data audit coverage ratio tahun 2016 terlihat bahwa hanya 8.757 wajib pajak orang pribadi yang diperiksa artinya tidak semua wajib pajak diperiksa atau belum menjadi sasaran pemeriksaan pajak sehingga WP tidak patuh pajak.

Pemahaman yang mendalam terhadap sistem perpajakan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak, sedangkan kualitas pemeriksaan dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya. Usaha pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui Ekstentifikasi pajak dan Intensifikasi pajak.

Ekstentifikasi pajak adalah usaha mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan fakto-faktor dari dalam hal itu dapat ditempuh dengan meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan Kepada para wajib pajak, pengawasan administrasi, pemeriksaan, penyelidikan dan penagihan pasif dan aktif serta penegakan hukum dan perlunya keadilan dalam pengenaan pajak secara adil dan merata serta disesuaikan dengan kepastian hukum yang pasti dalam pemungutan pajak bagi pembayar pajak (Ni Kadek, 2019).

Kepala KPP Kota Prabumulih mengaku pencapaian pajak orang pribadi pada tahun 2018 lalu tidak memenuhi target tingkat kepatuhan pajak orang pribadi baru sekitar 43% , Meskipun layanan perpajakan secara langsung di kantor pelayanan pajak kota Palembang ditiadakan, wajib pajak tetap dapat menyampaikan SPT Tahunan ataupun Masa dapat pula dikirim melalui pos tercatat akan tetapi pelayanan secara online ini dapat mempengaruhi pendapatan apa lagi bagi orang yang masih awam terkait pelayanan pembayaran pajak secara online mereka cenderung merasa ribet dan susah , mereka cenderung tidak mau belajar dan lebih memilih membayar pajaknya secara manual, Hal inilah yang menghambat program pelayanan dari pemerintah yang mana harusnya pelayanan pajak semakin mudah malah membuat mereka bingung. Rendahnya kesadaran wajib pajak dari penduduk Indonesia yang mencapai 257 juta jiwa wajib pajak, di Sumatra Selatan khususnya di kota Palembang yang terdaftar hanya 30 juta jiwa yang melaporkan hanya 12,7 juta dan yang membayar pajak hanya 1,55 jta jiwa , kondisi tersebut menjadikan Direktorat jendral pajak kota Palembang sulit memenuhi target bahkan dalam lima tahun terakhir .

Adapun data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.I
Jumlah wajib pajak dan realisasi wajib pajak orang pribadi
di kantor pelayanan pajak Pratama Ilir Barat
kota Palembang

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah WP terdaftar lapor SPT tahunan	Jumlah WP terdaftar tidak lapor SPT tahunan	Realisasi SPT
2015	128,050	75,159	52,891	51,610%
2016	138,282	59,540	78,742	51,073%
2017	149,224	66,360	82,864	47,648%
2018	161,933	65,455	96,478	50,553%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Kota Palembang

Dari Tabel I.I dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan pajak dan kualitas pemeriksaan pajak juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak , dapat kita jelaskan bahwasanya setiap tahunnya jumlah wajib pajak terdaftar tidak lapor SPT setiap tahunnya selalu meningkat, padahal dari tabel sebelumnya menunjukkan bahwa Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dari tahun 2015 sampai tahun 2018 terus meningkat setiap tahunnya, dilihat dari tahun 2015 realisasi WP orang pribadi yaitu 51,610 % dengan wajib pajak yang terdaftar 128,050 pada tahun 2016 Jumlah wajib Pajak terdaftar meningkat yaitu 138,282 akan tetapi realisasinya menurun hingga 51,073 %. Pada tahun 2017 dan 2018 jumlah wajib pajak orang pribadi meningkat akan tetapi dalam realisasinya mengalami naik turun, Namun dalam menyampaikan SPT masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT Ini brarti kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya belum

sepenuhnya tercapai, sehingga penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang masih belum dapat dikatakan Maksimal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan dengan penelitian sebelumnya namun pada penelitian-penelitian sebelumnya terdapat banyak perbedaan hasil penelitian, Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widawati (2017), Made Nuridja (2015), Riano roy (2015) dan Joni (2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya dari setiap variabel kualitas pelayanan perpajakan dan kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam bentuk skripsi, Berbeda dengan penelitian sebelumnya penulis memilih variabel bebas (x) yaitu kualitas pelayan perpajakan dan kualitas pemeriksaan pajak dengan respondennya yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Patama Ilir Barat Kota Palembang. Dari latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang”

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang?

C.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat kota Palembang.

D.Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dan kualitas pemeriksaan pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori selama ini diperoleh khususnya dalam konsentrasi perpajakan, disamping itu juga syarat wajib untuk

memperoleh gelar sarjana akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang

Penelitian ini dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan perpajakan dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, diana.2018.*Perpajakan*.Yogyakarta: Andi.
- Ade, Irmawati (2015).*Pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Sudi kasus pada KPP Pratama Kebayoran Lama*.
<http://eprints.unpam.ac.id/655/>
- Chairil Anwar, pohan.2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Chandra gian, Asmara.Dibalik reformasi pemeriksaan wajib pajak oleh DJP.24/10/2018. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20181024132420-4-38820/di-balik-reformasi-pemeriksaan-wajib-pajak-oleh-djp>
- Devi, Adelia.Kesadaran wajib pajakrendah, 5 tahun direktorat jendral pajak gagal capaitarget.03/05/2018.
<https://www.swarnanews.co.id/2018/05/03/kesadaran-wajib-pajak-rendah-5-tahun-direktorat-jenderal-pajak-gagal-capai-target/>
- Dwikora, harjo.2019. *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hardiyansyah,2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.Jakarta:Gava media.
- Iga cahaya, Dewi.2016.*pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, Kualitas Pelayanan pada tingkat Kepatuhan wajib pajak*.Universitas muhammadiyah Yogyakarta
- Ikatan Akuntanis Indonesia.2013. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu Cetakan ke 27*. Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.
- Ikatan Akuntanis Indonesia.2013. *Susunan dalam satu naskah undang-undang perpajakan*. Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.
- Iswari anggiti.Kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah.26/03/2019.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20190326160157-4-63008/aviliani-kepatuhan-pajak-di-indonesia-masih-rendah>
- Jati sasongko.Rakyat meleak pajak,Gubernur sumsel minta pelayanan pajak ditingkatkan.11/03/2020.

- <https://www.sonora.id/read/422059121/rakyat-melek-pajak-gubernur-sumsel-minta-pelayanan-pajak-ditingkatkan?page=all>
- Joni Subarka.2017.*Pengaruh pemahaman kesadaran,Kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama sukorejo*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sukorejo
- Kautsar Riza,Salma dan Heru Tjaraka.2019. *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta: Indeks.
- Mardiasmo.2018. *Perpajakan (Edisi Terbaru)*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo.2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Made Nuridja dan Anjuman.2015.*Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja*.
- Nur, Indriyanto dan Bambang Supomo.2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Philip, kotler dan Kevin Lane keller.2016.*Manajemen Pemasaran (Edisi 13) Cetakan ke 2*.Erlangga.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
- Rianto Roy,Purnaditya dan Abdul Rohman.2015.*Pengaruh Pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pahak Studi empiris pada WP OP yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Semarang candisari*.
- Radminto dan Atik Septi,winrsi.2010.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta:pustaka pelajar.
- Romie Priyastama.2017.*buku sakti kuasai SPSS Pengolahan data dan analisis data*.Penerbit: Start up.
- Siti Kurnia,Rahayu.2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Uma Sekaran.2017.*Metode penelitian untuk bisnis*.Jakarta: empat salemba
- Windi Siska.Kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah.21/02/2019.
<https://sumeks.co/kepatuhan-bayar-pajak-pribadi-rendah/?page28332434234=79>

Widawati.2017.Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan,pemeriksaan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak(studi empiris wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali).

Yohana artha,yuli.Pelaporan SPT baru 61,7%, tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.02/04/2019.

<https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>