

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN  
(PBB-P2) DI SEBERANG ULU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama: Yeni Oktarina  
NIM : 222016289**

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

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN  
(PBB-P2) DI SEBERANG ULU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Yeni Oktarina  
NIM : 222016289**

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang  
Nama : Yeni Oktarina  
NIM : 222016289  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 09 Juli 2020

Pembimbing I,



**DR. HJ. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIDN/NBM: 0226016901/765380

Pembimbing II,



**Mizan, S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIDN/NBM: 0206047101/859196

Mengetahui  
Dekan

n.h. Ketua Program Studi Akuntansi



**Betty SP., M.Si., Ak., CA**  
NIDN/NBM: 0216106902/944806

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeni Oktarina

NIM : 222016289

Konsentrasi : Perpajakan

Judul : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu 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 di publikasikan 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



## ABSTRAK

### **Yeni oktarina/222016289/2020/Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang/Perpajakan**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimanakah pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di wilayah Seberang Ulu Kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, 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 sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.

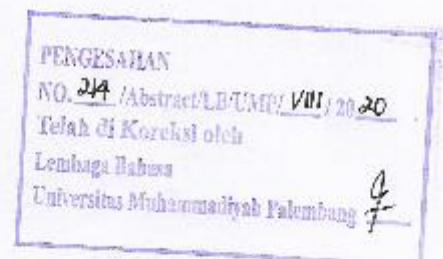
**Kata Kunci:** Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

#### ABSTRACT

*Yeni Oktarina / 222016289/2020 / Effects of Tax Administration System and Tax Service Quality on the Land and Building Tax Obligation of Rural and Urban Areas (PBB-P2) of Seberang Ulu Palembang / Taxation*

*This research was conducted to address existing problems related to the tax administration system and the quality of tax services to the tax obligations of land and buildings in rural and urban areas (PBB-P2) of Seberang Ulu, Palembang. The objective of this research was to determine whether or not there was the effect of the tax administration system and the quality of tax services on the tax obligations of land and buildings of rural and urban areas (PBB-P2) of Seberang Ulu, Palembang. This research used descriptive and associative research. The research was conducted in Seberang Ulu area of Palembang. The variables of this research were the tax administration system, the quality of tax services, and tax payers. The data used was a primary data. The technique of collecting the data was questionnaire. The techniques of analyzing the data were descriptive statistics and inferential statistics. Statistical analysis consisted of the classic assumption test, multiple linear regression test, the coefficient of determination test, and comparison with the hypothesis test (t test). Data analysis techniques in this study were carried out by the Statistics Program for Special Sciences (SPSS). The results of the analysis showed the tax administration system and the quality of tax services influenced the taxpayers' obligations in Rural and Urban Areas (PBB-P2) in Seberang Ulu, Palembang.*

**Keywords:** *Tax Administration System, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, Land and Building Tax on Rural and Urban (PBB-P2)*



## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpah segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang”** dengan tepat waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta terutama Ayah Afendi dan Ibu Maisahro 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 Bapak Mizan, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing skripsi yang telah mengajarkan, membantu serta memberikan banyak arahan dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh keterbatasannya kemampuan yang penulis miliki. Selain itu, disampaikan juga terima kasih pada 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. Teruntuk kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah menyediakan tempat penelitian
8. Saudara-saudara yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam penulisan ini.
9. Sahabat-sahabatku yang selalu menyemangatiku.
10. Teman-teman seperjuanganku Angkatan 2016.
11. 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.



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,        Agustus 2020

Yeni Oktarina

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN/COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b>	

A. Landasan Teori.....	10
1. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan ..	10
a. Pengertian pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan .....	10
b. Objek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan .....	11
c. Subjek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan .....	13
2. Sistem Administrasi Perpajakan .....	14
a. Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan.....	14
b. Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan.....	15
3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak .....	18
4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
B. Kerangka Pemikiran.....	24
1. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan .....	24

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	26
C. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	33
C. Operasionalisasi Variabel .....	33
D. Populasi dan Sampel .....	34
E. Data yang Diperlukan .....	36
F. Metode Pengumpulan Data .....	37
G. Pengujian Data .....	38
H. Teknik Analisis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	46
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	46
2. Profil Responden .....	48
3. Pengujian Data .....	49
4. Statistik Deskriptif .....	52
5. Statistik Inferensial .....	60
6. Uji Hipotesis (Uji t) .....	65
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68

1. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	68
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Dari pengertian tersebut yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan yang dimaksud bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan jenis pajak kabupaten/kota yang baru diterapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) diarahkan kepada tujuan untuk kepentingan masyarakat di daerah yang bersangkutan. Seluruh hasil penerimaan pajak ini diserahkan kepada daerah. Penggunaan pajak tersebut kepada daerah diharapkan merangsang masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak yang sekaligus mencerminkan sifat kegotong-royongan rakyat akan pembiayaan

pembangunan. Dalam mencerminkan keikutsertaan dan kegotong-royongan masyarakat di bidang pembiayaan pembangunan, maka semua objek pajak dikenakan pajak. Walaupun nantinya ada ketentuan-ketentuan terhadap objek pajak yang dikecualikan, oleh karena memandang hal-hal seperti asas timbal balik, dan sebagainya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana tingkah laku wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Kautsar & Heru, 2019 : 242 dan Dwikora, 2019 : 78). Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya, dan wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Chairil, 2017 : 160 dan Siti, 2010 : 139).

Terdapat dua dari tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak (Siti, 2017 : 196-198). Sistem administrasi perpajakan adalah proses yang dilakukan secara dinamis dan terus-menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun wajib pajak (Siti, 2017 : 91-92). Sistem administrasi perpajakan yang baik dapat diukur dengan kesederhanaan, kepastian dan prosedur (Chairil, 2017 : 91).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya yaitu Kualitas Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan

pajak yang diberikan kepada wajib pajak. 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 (Kautsar & Heru, 2019 : 251). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kehandalan (*reliability*), kepastian jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiviness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*) (Agus, 2014 : 145 dan Joko, 2010 : 59).

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak, Neilmaldrin Noor menyatakan bahwa tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat masih sangat rendah. Padahal target penerimaan pajak nasional tahun ini berkisar Rp. 1.557 sekian triliun (Noor menyebutkan bahwa kendala yang terjadi masih tergolong normal). Noor juga menambahkan untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk bisa menambah wajib pajak agar optimal bisa melalui edukasi pelayanan, hingga regulasi yang mumpuni.

Agus mengatakan, PBB merupakan salah satu pajak daerah yang berkontribusi besar, yakni sebesar 21% terhadap PAD Palembang,. Oleh sebab itu, kenaikan PBB 2019 merupakan konsekuensi atas penyesuaian NJOP PBB yang dilakukan pemkot Palembang pada tahun 2019. Kepada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, Sulaiman Amin menturunkan, pihaknya harus realistis untuk menghimpun pajak daerah. Beliau mengatakan Apalah artinya angka besar, tapi tidak masuk dalam PAD. Maka dari itu mereka harus realistis, stimulus ini adalah formulasi yang pemkot



rancang untuk meringankan masyarakat. Adanya kenaikan PBB, kepatuhan masyarakat WP turun setelah adanya kenaikan NJOP. Bahkan banyak WP tidak mau bayar sepenuhnya. Dengan adanya pengurangan terhadap selisih PBB terutang, diharapkan bakal signifikan sehingga bisa mengurangi beban masyarakat.

Dapat dilihat jumlah wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2015-2019.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak terdaftar	Jumlah Wajib Pajak patuh	Jumlah Wajib Pajak tidak patuh
2015	25.110	17.074	8.036
2016	25.248	17.180	8.068
2017	22.460	17.437	5.023
2018	22.989	4.870	18.119
2019	27.049	4.401	22.648

*Sumber : Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang*

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa hampir setiap tahunnya jumlah wajib pajak yang tidak patuh meningkat, namun pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan wajib pajak yang tidak patuh dan meningkat kembali pada tahun 2018 sampai dengan 2019.

Adapun data penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) tahun 2015-2019.

**Tabel I.2**  
**Target dan Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Ketetapan	Realisasi	Persentase
2015	3.523.472.212	2.465.320.249	69,97%
2016	3.943.400.054	2.924.048.097	74,15%

Tahun	Ketetapan	Realisasi	Persentase
2017	3.804.074.850	3.224.219.376	84,76%
2018	3.875.094.376	2.677.886.758	69,11%
2019	5.739.915.600	3.571.027.231	62,21%

*Sumber : Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang*

Dari tabel I.2 terlihat bahwa target pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dari tahun 2015 sampai dengan 2019 mengalami kenaikan jumlah yang dianggarkan. Pada tahun 2015 selisih antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp. 1.058.151.963. Pada tahun 2016 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp. 1.019.351.957. Pada tahun 2017 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp. 579.855.474. Pada tahun 2018 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp. 1.197.207.618. Sedangkan pada tahun 2019 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah Rp. 2.168.888.369. Pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan wajib pajak patuh akan tetapi realisasi pada tahun 2018-2019 tetap mengalami kenaikan yang signifikan karena penetapan NJOP bangunan dipengaruhi oleh bahan yang digunakan didalam bangunan, letak dan kondisi lingkungan selain NJOP ada pula yang disebut NJOPTKP dan NJKP yang besarnya dimasing-masing wilayah itu memang cenderung berbeda-beda meski begitu berdasarkan keputusan menteri keuangan nomor 201/KMK.04/2000. NJOPTKP untuk setiap daerah dikabupaten/kota ditetapkan setinggi-tingginya Rp. 12.000.000, maka dari itu sesuai penjelasan diatas walaupun pada tahun 2018-2019 wajib pajak menurun dan realisasi

tetap meningkat karena setiap wajib pajak yang membayar setiap tahunnya berbeda-beda dan meski mengalami kenaikan setiap tahunnya realisasi pembayaran PBB-P2 dari tahun 2015-2019 tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajibannya membayar pajak tepat pada waktunya bisa disebabkan karena faktor kualitas pelayanan perpajakan dan kinerja pelaksana pelayanan perpajakan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas layanan perpajakan pada kantor perpajakan maka sebaiknya disiapkan fasilitas pengukuran kepuasan masyarakat yang telah menerima layanan pada instansi tersebut. Fasilitas pengukuran masyarakat dapat menjadi alat ukur bagi pimpinan kantor perpajakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan yang telah dilakukannya. Kemudian penyelenggara pelayanan perpajakan dapat menerapkan berbagai cara masyarakat semakin sadar diri untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dengan cara memperbaiki, cara melayani dan melengkapi fasilitas.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eken dkk (2016) dengan judul penelitian pengaruh pelayanan, sanksi, sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa tirtosuworo, giriwoyo, wonogiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan secara simultan atau bersama-sama variabel pelayanan pajak dan

sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Renando (2016) dengan judul penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak, administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel administrasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan koto tangah kota padang.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Tri dkk (2016) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di mojosongo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil fenomena yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik Judul Penelitian **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.

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

1. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat menambah wawasan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.

2. Manfaat bagi BPPD Kota Palembang

Hasil penelitian ini dapat menambah kontribusi pemikiran dan tambahan referensi mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Seberang Ulu Kota Palembang.

3. Manfaat bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi penulis dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto (2014) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2014) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Azhari Aziz Samudra (2015) *Perpajakan di Indonesia (Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah)*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Chairil Anwar Pohan (2017) *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dadi Haryadi (2019) Kepatuhan wajib pajak masyarakat masih rendah. 16 Agustus 2019. <https://www.google.co.id/amp/s/amp.ayobandung.com/read/2019/08/16/60872/pemerintah-targetkan-penerimaan-pajak-2020-rp18617-triliun>
- Dwikora Harjo (2019) *Perpajakan Indonesia (Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Eken Patmasari dkk (2016) *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri*. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Feny Maulia Agustin (2019) Kepatuhan wajib pajak menurun setelah ada kenaikan NJOP. 23 Juli 2019. <https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/feny-agustin/win-win-solution-pemkot-palembang-kurangi-pembayaran-pbb-hingga>
- Hanifiyatun Fahmi (2016) *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dan Kesadaran oleh Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak bumi dan Bangunan*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ikatan Akuntanis Indonesia (2013). *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu Cetakan ke 27*. Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.
- Imam Ghozali (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Joko Widodo (2010) *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang: Bayu Media.
- Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka (2019) *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta: Indeks.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor.544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane (2017) *Manajemen Pemasaran (Edisi 13) Cetakan ke 2*. Erlangga.
- Mardiasmo (2016) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo (2018) *Perpajakan (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marihot Pahala Siahaan (2010) *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mohammad Zain (2008) *Manajemen Perpajakan (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslimin B Putra (2019). Kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan. 15 November 2019. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kualitas-pelayanan-pajak-bumi-dan-bangunan>
- Nur Indriyanto dan Bambang Supomo (2018) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
- Renando Syaiful (2016) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kecamatan Koto Tangah Padang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Padang.
- Samsiyah (2013) *Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan melalui Payment Online System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunann*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu (2010) *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.



- Siti Kurnia Rahayu (2017) *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tara Bunga Sinamungkalit (2017) *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak PBB P2 di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol.15 No.2.
- Tri Mustika dkk (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Mojosoongo*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol.12 No.1
- V. Wiratna Sujarweni (2018) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PustakaBaruPress.
- Yazid (2008) *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zumrotun Nafiah dan Warno (2016) *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*. Jurnal STIE Semarang Edisi Vol.10 No,1