

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

SRIPSI



Nama : Bagas Reynaldo

Nim : 222016128

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

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**

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



**Nama : Bagas Reynaldo
Nim : 222016128**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagas Reynaldo
NIM : 22 2016 128
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative*
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Barat).

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana Strata I di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi yang 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 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 2021

Bagas Reynaldo

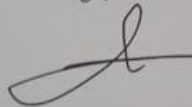
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)
Nama : Bagas Reynaldo
NIM : 222016128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

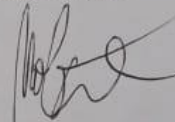
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2021

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



Muhammad Fahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0029097804

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *“jangan melihat siapa yang bicara tapi lihatla apa yang dibicarakan”.*

(Ali Bin Abi Thalib)

- *“Lebih baik tertidur daripada tidak berfikir sama sekali “*

(Bagas Reynaldo)

Dengan Ridho ALLAH SWT

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

- *Bapak Dan Ibuku*
- *Dosen Pembimbingku*
- *Almamater*
- *Teman-teman Terdekat*
- *Dan Orang Spesial*

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup dan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)**". Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Adapun penelitian ini dibagi menjadi lima bab yaitu terdiri dari bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil pembahasan, dan bab kesimpulan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan rezeki dan nikmat baik kesehatan jasmani dan rohani kepada Bapak Sangkut Hardjo dan Ibu Indra Yani yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian dan senantiasa memberikan semangat, dan dukungan serta doa yang tiada hentinya bagi penulis.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Betri Sirajuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA dan Muhammad Fahmi, S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dengan tulus dan ikhlas. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. H.Abid Djazul, SE.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Dr. Betri Sirajuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku Wakil Program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Dr. Betri Sirajuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA selaku pembimbing akademik.
6. Pimpinan beserta staff dan karyawan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
7. Seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin .

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Palembang, 15 Februari 2021

Penulis,

Bagas Reynaldo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACK	xv
BAB I PENDAHULUAN 1	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,	
DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	20
a) Pengertian Kualitas	20
b) Pengertian Pelayanan	20
c) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
d) Indikator Kualitas Pelayanan	23
2. Kinerja <i>Account Representative</i>	24

a) Pengertian <i>Account Representative</i> (AR)	24
b) Peranan <i>Account Representative</i>	26
c) Pengertian Kinerja <i>Account Representative</i>	29
d) Indikator Kinerja <i>Account Representative</i>	30
3. Sanksi Perpajakan	30
a) Pengertian Sanksi Perpajakan	30
b) Indikator Sanksi Perpajakan	32
4. Kepatuhan Wajib Pajak	33
a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	33
b) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	36
c) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
B. Penelitian Sebelumnya	40
C. Kerangka Pemikiran	49
D. Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Operasionalisasi Variabel	52
D. Populasi Dan Sampel	53
E. Data yang Diperlukan	55
F. Metode Pengumpulan Data	55
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	56
1. Analisis Data	56
2. Teknik Analisis	59
a) Uji validitas dan reliabilitas	60
b) Uji normalitas	61
c) Uji asumsi klasik	62
d) Uji heteroskedastisitas	62
e) Uji hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	56
a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	56
b. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	61
c. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.....	62
d. Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	63
e. Stuktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat	64
2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	65
3. Hasil Pengelolaan Data.....	66
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	71
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
a. Uji Normalitas.....	72
b. Uji Multikolinieritas	73
c. Uji Heteroskedastisitas	74
5. Analisis Regresi Linear Berganda	75
6. Koefisiensi Determinasi (R Square).....	77
7. Pengujian Hipotesis	78
a. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F).....	78
b. Uji hipotesis secara parsial/individual (Uji t)	79
B. Hasil Penelitian.....	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN	87
B. SARAN.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2015-2019..... 7
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya 33
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian 39
Tabel III.2	Tahap Pemilihan Sampel 41
Tabel IV.1	Karakteristik Responden..... 65
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 67
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Account Representative</i> 68
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan 69
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 70
Tabel IV.6	Hasil Uji Realibilitas..... 71
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinieritas 74
Tabel IV.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas 75
Tabel IV.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... 76
Tabel IV.10	Koefisien Determinasi 77
Tabel IV.11	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)..... 78
Tabel IV.12	Hasil Uji Secara Parsial (Uji T) 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi	64
Gambar IV.2 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (normal P-P plot)	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : kuesioner
- Lampiran 2 : hasil spss
- Lampiran 3 : karakteristik responden
- Lampiran 4 : pernyataan bebas plagiat
- Lampiran 5 : sertifikat aik
- Lampiran 6 : sertifikat spss
- Lampiran 7 : sertifikat komputer
- Lampiran 8 : sertifikat pajak

ABSTRAK

Bagas Reynaldo / 222016128 / 2021 / Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat) / Perpajakan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kinerja *account representative* (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial dan simultan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja *account representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel secara random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pada variabel kinerja *account representative* tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pada variabel sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara bersama-sama terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan, kinerja *account representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative*, Sanksi Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Bagas Reynaldo / 222016128/2021 / The Influence of Service Quality, Account Representative Performance and Tax Sanction on individual Taxpayer Compliance (Case Study in KPP Pratama Palembang Ilir Barat) / Taxation.

The formulation of problem this study was to determine how the Influence of service quality (X_1), account representative performance (X_2) and tax sanction (X_3) on individual taxpayer compliance (Y) in KPP Pratama Palembang Ilir Barat partially and simultaneously. The objective of this study were to find out the influence of service quality and Account Representative Performance on individual Taxpayer Compliance in KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This research was conducted in KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This type of research used in this study was associative. The sampling technique was done by random sampling. The data used in this study were primary and secondary data. Data collection techniques were documentation and questionnaires. Quantitative and qualitative data were analysed. The results shows that service quality variable influenced individual taxpayer compliance significantly, there was no significant influence on individual taxpayer Compliance for account representative variable Performance, tax sanction has positive and significantly on individual taxpayer compliance. Simultaneously, there was a significant influence between the service quality, account representative performance and tax sanction on individual taxpayer Compliance.

Keywords: *Service Quality, Account Representative Performance, Tax Sanction and individual taxpayer compliance*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan Negara salah satunya ialah penerimaan pajak. Walaupun penerimaan Negara dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, namun karena potensinya belum digali secara optimal ada peluang untuk terus meningkatkan pendapatan bisa saja terjadi. Untuk meningkatkan penerimaan Negara dimasa yang akan datang, perlu dilakukan upaya-upaya yang nyata serta implementasi dalam bentuk kebijakan pemerintah, salah satunya yaitu peningkatan jumlah wajib pajak maupun meningkatkan penerimaan pajak itu sendiri.

Kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penerimaan Negara, karena apabila wajib pajak tidak patuh membayar pajak maka penerimaan Negara akan berkurang dan pembangunan nasional akan mengalami kendala, jika wajib pajak akan patuh dalam hal tersebut maka pajak akan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dinikmati secara langsung ataupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, SH., pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Direktorat Jendral Pajak merupakan suatu lembaga dibawah Kementrian Keuangan yang berwenang dalam pengelolaan kebijakan fiskal terus menerus berusaha untuk mengamankan penerimaan negara yang dituntut agar selalu memenuhi target penerimaan pajak yang senantiasa harus meningkat setiap tahunnya. Hal ini tentu saja menjadi suatu tantangan untuk pencapaiannya ditengah kondisi masyarakat yang pola kehidupan sosial maupun tingkat perekonomian yang selalu berubah setiap waktu.

Hal tersebut agar tidak terjadinya penurunan kepatuhan pajak salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Salah satu bentuk kualitas pelayanan pada kantor pajak merupakan suatu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan (Susilo, 2013).

Saat ini Direktorat Jenderal (Dirjen) tengah gencar-gencarnya meningkatkan kualitas pelayanan pajak, untuk memudahkan wajib pajak

patuh pajak maka Direktorat Jenderal (Dirjen) menyediakan petugas *Account Representative* yang bertugas untuk memberikan bimbingan dan memberikan informasi tentang berbagai hal perpajakan kepada wajib pajak tanpa dipungut biaya (DJP, 2009). Dengan adanya *Account Representative* (AR) maka wajib pajak tidak perlu bingung atau takut untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Selain fungsinya sebagai pemberi layanan konsultasi untuk Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) juga merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan Wajib Pajak seperti usaha.

Wajib Pajak diperiksa oleh Pemeriksa Pajak, *Account Representative* (AR) dapat menyampaikan maksud dan tujuan pemeriksaan, memberikan penjelasan tambahan terkait koreksi dari pemeriksa, maupun menjadi teman berdiskusi tentang implementasi kebijakan perpajakan terbaru (DJP, 2013). Kekuatan pajak adalah pegawai, itu yang dikatakan oleh Dirjen Pajak, pegawai penting untuk mendatangi wajib pajak untuk mengingatkan kewajiban pajaknya, rendahnya penerimaan pajak ternyata masalahnya banyak di lapangan (DJP, 2013). Banyak yang belum tersentuh pajak dikarenakan belum optimalnya kinerja *Account Representative*.

Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profil wajib pajak yang belum *up-date* oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account*

Representative ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa.

Penerimaan Pajak di Sumatera Selatan (Sumsel) dan Bangka Belitung (Babel) tercatat mencapai Rp 15,42 triliun. Angka ini belum memenuhi target 100 persen. Penerimaan pajak dari dua provinsi ini hanya mencapai 97,68 persen dari target yang dipatok pada tahun 2019 senilai 15,78 triliun. Kepala Kanwil Ditjen Pajak (DJP) Sumsel dan Babel Imam Arifin di Palembang mengatakan capaian penerimaan tersebut tergolong baik karena diatas perolehan pajak secara nasional mencapai 84,49 persen pada tahun 2019.

Sementara itu, Imam mengatakan tinggi realisasi penerimaan pajak di dua provinsi itu tidak terlepas dari upaya Ditjen Pajak (DJP) dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, tantangan terbesar dalam menggenjot pendapatan Negara itu ada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Imam pun sedikit bercerita pada 2019, dirinya sudah kirim sinyal kepengusaha disemua sektor untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Ia memaparkan faktor yang mendukung penerimaan pajak di Sumsel dan Babel berbeda. Jika di Babel, DJP mengamankan pajak dari sektor pertambangan timah, maka di Sumsel DJP memperkuat ekstensifikasi Wajib Pajak. “Kami bekerja sama dengan pemprov dan pemda-pemda, termasuk join Wajib Pajak karena butuh peranan pemda juga, misalnya mencari Wajib Pajak burut wallet, begitu dapat langsung kami kirim surat,” tuturnya.

(<https://sumsel.inews.id>, Palembang).

Beberapa penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian, menurut Meisa (2018). Dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja *Account representative* dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Binjai. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif dan signifikan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, ada pengaruh positif dan signifikansi *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Upik (2018). Dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment Sytem*, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WPOP Pada Kpp Pratama Karanganyar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar. Sedangkan variabel kinerja *account representative*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kristianti (2018). Dengan judul pengaruh kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar). Hasil penelitian ini kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak, self assesment system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andri (2017). Dengan judul Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment System*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini kinerja AR berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, self assesment system berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahdi dan Windi pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama banda aceh. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Banda Aceh dengan nilai t_2 hitung $< t_{tabel} - (1,460 < 1,98447)$.

Penelitian yang dilakukan yang dilakukan oleh Januar Dio Brata dkk pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota samarinda. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut merupakan data mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT Diterima	%	Wajib Pajak yang Tidak Melapor	%
2015	73.267	51.610	70%	21.657	30%
2016	75.159	51.073	76%	24.086	24%
2017	59.540	47.648	80%	11.892	20%
2018	66.360	50.553	76%	15.807	24%
2019	65.455	49.404	75%	16.051	25%

Sumber data : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020

Berdasarkan tabel I.1 maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2015 hingga 2019 Wajib Pajak yang tidak patuh masih bersifat fluktuatif atau naik turun. Wajib Pajak yang tidak patuh dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 jumlahnya terus meningkat dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT diterima tidak mencapai target dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, hal tersebut dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak yang tidak patuh masih mempunyai persepsi bahwa merasa tidak memperoleh manfaat dari pajak yang dibayarnya, kekhawatiran bahwa pajak yang dibayar tidak dikelola dengan baik dan Wajib Pajak pun mendapatkan himbuan dari *Account Representative* bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi agar segera melaporkan SPT tepat pada waktunya, disini terbukti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat saat ini masih rendahnya dalam membayar wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Palembang Ilir Barat masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan,

sistem administrasi dan adanya sanksi perpajakan wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dikarenakan kurangnya informasi yang diperlukan dan bantuan kepada wajib pajak orang pribadi, kinerja *Account Representative* cukup baik akan tetapi karena kantor pelayanan pajak tidak menerima wajib pajak untuk datang langsung atau tatap muka sehingga wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajaknya dilakukan secara online, hal tersebut membuat wajib pajak orang pribadi sedikit terkendala dalam membayar pajak karena tidak semua wajib pajak bisa melaporkannya secara online. Selain kualitas pelayanan dan kinerja *account representative* diperlukan juga sanksi perpajakan, sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Meskipun demikian masih terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat secara simultan?

2. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat secara simultan.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Dapat Menambah pengetahuan sebagai bukti empiris dalam bidang perpajakan mengenai tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik secara simultan dan secara parsial.

2. Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat dengan adanya Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative* Dan Sanksi Perpajakan didalam mengetahui kenapa tidak patuhnya Wajib Pajak dalam membayar pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri (2017). Dengan judul Pengaruh Kinerja *Account Representative, Self Assessment System*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
- Januar Dio Brata dkk pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- Kristianti (2018). Dengan judul pengaruh kinerja *account representative, self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar).
- Mahdi dan Windi pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama banda aceh
- Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan. 2018. “Pengaruh Kinerja *Account Representativedan Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Binjai”.
- Upik Kristianti. 2018. “Pengaruh Kinerja *Account Representative, Self Assessment Sytem*, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WPOP Pada Kpp Pratama Karanganyar)”.