

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SELF ASSESMENT*
SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

SKRIPSI



**Nama : Refi Alfaridz Hutabarat
NIM : 222016103**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SELF ASSESMENT*
SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**

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



**Nama : Refi Alfaridz Hutabarat
NIM : 222016103**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Refi Alfaridz Hutabarat
NIM : 22 2016 103
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

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

Refi Alfaridz Hutabarat



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan *Self*
Assesment
System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Palembang Ilir Timur)
Nama : Refi Alfaridz Hutabarat
NIM : 222016103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2021

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



Mella Handayani, S.E., Ak., M.Si
NIDN: 0211128702

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *“Singa memang seorang raja , tetapi Serigala tidak pernah bermain di sirkus seperti Singa”.*

(Refi Alfaridz Hutabarat)

- *“Anda dapat mengubah apa yang anda lakukan, tetapi anda tidak dapat mengubah apa yang anda inginkan “*

(Thomas Shelby)

Dengan Ridho ALLAH SWT

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

- *Ayah Dan Ibuku*
- *Keluarga Besar*
- *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 Dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)”**. 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 Ayah Gepo dan Ibu Yunita 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 Muhammad Fahmi, S.E., M.Si dan ibu Mella Handayani,

S.E.,Ak.,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 Djazuli, 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 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 Muhammad Fahmi, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik.
6. Pimpinan beserta staff dan karyawan KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
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 .

Wabilahi Taufiq Wal Hidayah

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Palembang, 15 Februari 2021

Penulis,

Refi Alfaridz Hutabarat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN 1	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi	9
2. Kualitas Pelayanan	11
a) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b) Indikator Kualitas Pelayanan	12
3. <i>Self Assesment System</i>	13
a) Pengertian <i>Self Assesment System</i>	13
b) Indikator <i>Self Assesment System</i>	15
4. Kepatuhan Wajib Pajak	15

a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	15
b) Faktor-faktor yang meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
c) Teori-teori yang berhubungan dengan Kepatuhan Pajak.....	17
d) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	18
e) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	19
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Operasionalisasi Variabel.....	28
D. Populasi Dan Sampel	29
E. Data yang Diperlukan.....	30
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	31
1. Analisis Data	31
2. Teknik Analisis	34
a) Uji validitas dan reliabilitas	34
b) Uji normalitas	35
c) Uji asumsi klasik.....	36
d) Uji hipotesis	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran umum tempat penelitian	42
a. Sejarah singkat KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	42
b. Struktur Organisasi KPP Pratama Ilir Timur.....	43
c. Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	44
2. Gambaran umum profil responden penelitian.....	44
3. Hasil pengolahan data	46
a. Uji Validitas dan Reliabilitas data	46
1) Uji Validitas	46

2) Uji Reliabilitas	49
b. Uji Asumsi klasik	50
1) Uji Normalitas.....	50
2) Uji Multikolonieritas.....	51
3) Uji Heteroskedastisitas	52
c. Pengujian hipotesis	54
1) Hasil Uji Regresi.....	54
2) Koefisien Determinasi (R^2)	55
3) Uji t (persial)	56
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	58
2. Pengaruh <i>Self Assesment System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	59
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur	6
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya	24
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	28
Tabel III.2 Jumlah wajibpajak.....	29
Tabel IV.1 Profil Responden.....	45
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (x1).....	47
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas <i>Self Assesment System</i> (x2).....	48
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (y)	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolineritas	52
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas metode Uji Glajser.....	54
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi.....	54
Tabel IV.10 Hasil Koefisien determinasi	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Parsial	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	50
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Skala Ordinal
- Lampiran 3 : Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 : Data Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Ilir Timur
- Lampiran 5 : Fotokopi Surat Riset
- Lampiran 6 : *Abstract* dari Lembaga Bahasa
- Lampiran 7 : Fotokopi Plagiarism
- Lampiran 8 : Fotokopi Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 9 : Fotokopi Sertifikat Membaca dan Hafalan Al-Qur'an
- Lampiran 10 : Fotokopi Sertifikat Komputer Windows, Microsoft Word dan Microsoft Excel
- Lampiran 11 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Refi Alfaridz Hutabarat /222016103/2021/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil empiris mengenai Kualitas Pelayanan Dan *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini termasuk penelitian Asosiatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No. 4 GKN, 30129, Palembang. Terdapat variable independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan(X_1), *Self Assesment System* (X_2), Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu memberikan kuesioner. Teknik Analisis data dalam penelitian ini yaitu kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur masih kurang baik dikarenakan masih kurangnya pelayanan yang baik terhadap wajib pajak orang pribadi, sedangkan *Self Assesment System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah berjalan dengan cukup baik.


Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Self Assesment System*, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Refi Alfaridz Hutabarat /222016103/2021/ Effect of Quality of Service And Self Assessment System on Taxpayer Compliance of Private Persons (Case Study at Pratama Tax Service Office Ilir Timur Palembang).

This research aims to provide empirical results on The Quality of Service and Self Assessment System to The Compliance of Private Taxpayers located in KPP Pratama Palembang Ilir Timur. This research includes associative research. This research was conducted at the East Palembang Ilir Primary Tax Service Office which is located at Jalan Captain A. Rivai No. 4 GKN, 30129, Palembang. There are independent variables in this study, namely Quality of Service (X_1), Self Assessment System (X_2), Compliance of Private Taxpayers (Y). The data used in this study in the form of primary data is to provide questionnaires. Data analysis techniques in this research are qualitative and quantitative. The results of the study concluded that the Quality of Service at the East Palembang Ilir Primary Tax Service Office is still not good because there is still a lack of good service to private taxpayers, while the Self Assessment System at the East Palembang Ilir Primary Tax Service Office has been running quite well.

Keywords: Quality of Service, Self Assessment System, Taxpayer Compliance of Private Persons

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A154	Refi Alfaridz Hutabarat	222016103	

BAB 1

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.(<https://www.online-pajak.com/>)

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. (<http://download.garuda.ristekdikti.go.id/>)

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. (<https://edukasi.pajak.go.id/>)

Menghindari 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. (<https://media.neliti.com>)

Pemerintah mengharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya melakukan pembayaran perpajakan dengan cara mengganti sistem pemungutan pajak yang dilakukan reformasi perpajakan pada tahun 1983 yang dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*.

Self Assessment System menurut Siti (2010:101) adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang sudah dibuat oleh pemerintah. *Self assessment system* diterapkan pada jenis pajak pusat. Wajib pajak harus siap ketika dilakukan pengujian kepatuhan atas pelaporan yang dilakukan dengan pemeriksaan. Dengan perubahan sistem perpajakan diharapkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam memenuhi hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyerderhanaan serta meningkatkan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya yaitu Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrumen yang efektif

untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan ekonomi. Pemenuhan kewajiban perpajakan yang hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja menjadikan rasio pajak tidak bagus. Belum semua rakyat yang mempunyai penghasilan diatas PTKP membayar pajak, sehingga belum semua rakyat menikmati hasil pembangunan yang pembiayaan diperoleh dari pajak. Dan sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang melakukan SPT Tahunannya secara manual karena belum tahu dan belum paham. (<https://pajak.go.id/>)

Data otoritas pajak sampai dengan Juli 2019, menunjukkan dari jenis wajib pajaknya, WP karyawan termasuk yang paling patuh di antara wajib pajak lainnya dengan rasio kepatuhan pada angka 73,6%, sedangkan kelompok korporasi hanya 57,28% dan WP orang kaya atau nonkaryawan masih di bawah 50% atau 42,75%.Terkait dengan ini, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak akan menggunakan segala instrumen untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP). Salah satu sarannya adalah WP korporasi maupun orang pribadi yang memiliki reputasi tidak patuh.Direktur Ekstensifikasi dan Penilaian Ditjen Pajak Angin Prayitno Aji mengatakan bahwa pemerintah telah memiliki banyak limpahan data. Data-data hasil pertukaran informasi keuangan secara otomatis misalnya akan segera dioptimalkan untuk mendorong kepatuhan WP yang masih minim.(<https://ekonomi.bisnis.com/>)

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 Assessment System* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

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 *Self Assesment System* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Apandi (2016), dengan judul Pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). Dengan hasil *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pramata Soreang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reza (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

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

Tahun	WP yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang melapor	%	WP yang Tidak patuh	%
2015	130.604	80.204	61%	50.400	39%
2016	138.751	96.571	69%	42.180	31%
2017	147.940	132.421	89%	15.519	11%
2018	156.145	132.630	84%	23.515	16%
2019	166.794	127.998	76%	38.796	24%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020

Berdasarkan Tabel I.1 menunjukkan bahwa mulai pada tahun 2018 dan 2019 Wajib Pajak yang tidak patuh naik dilihat dari tabel di atas. Dilihat dari data di atas naiknya Wajib Pajak yang tidak patuh dikarenakan kurangnya pemahaman Wajib Pajak dalam pelaporan, dan banyaknya Wajib Pajak yang baru terdaftar belum mendapat himbauan dari AR mereka untuk melaporkan SPT tepat pada waktunya. Jumlah Wajib Pajak yang melapor tidak mencapai target dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, disini terbukti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada saat ini masih rendah dalam membayar pajak.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghentikan pelayanan pajak sementara hingga 15 April 2020 diseluruh kantor pelayanan pajak. Hal tersebut dilakukan dilakukan guna mencegah penyebaran virus corona (Covid-19), mulai tanggal 16 Maret sampai dengan 5 April 2020 pelayanan perpajakan yang dilakukan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diseluruh Indonesia untuk saat ini ditiadakan. (<https://money.kompas.com/>).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimanakah Pengaruh *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur .

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, dan *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan adanya Kualitas Pelayanan, dan *Self Assesment System* didalam mengetahui kenapa tidak patuhnya dalam membayar Wajib 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. "Pengaruh Kinerja *Account Representative, Self Assessment System*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak".
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Apandi. 2016. "Pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)".
- Barry, Render dan Jay Heizer. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi : Operations Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Download.garuda.ristekdikti.go.id. 2015. "Pengaruh Pemeriksaan dan Kepatuhan Wajib Pajak". <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/>
- Edukasi.pajak.go.id. 2016. "Tentang Pajak, Siapakah Direktorat Jendral Pajak". <https://edukasi.pajak.go.id/>
- Ekonomi.bisnis.com. 2019. "Hingga Juli 2019, Kepatuhan Wajib Pajak Baru 67,2 Persen". <https://ekonomi.bisnis.com/>
- Harahap, Sofyan Syafri. 2005. *Analisa Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ismail, Riswandhi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah*. *Jurnal Organisasi Manajemen*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kristianti. 2018. "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)".
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Media.neliti.com. 2015. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". <https://media.neliti.com>

- Mia dan Neni. 2017. "Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".
- Nur Khasanah. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Online-pajak.com. 2018. "Tentang Pajak, Sumber Pendapatan Negara". <https://www.online-pajak.com>
- Pandi Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori, Konsep, dan Indikator. Zanata Publishing. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Romie. 2017. Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data. Yogyakarta: Start Up.
- Rambat Lupiyoadi. 2018. *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2018 – Cetakan Keempat 1 jil., 400 Hal., 19x26 cm. ISBN: 978-979-061-259-4.
- Riduwan. 2018. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian ; Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Roralita Lukmana Putri, 2016. Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Yogyakarta
- Salman, K. R., & Tjaraka, H. (2019). Pengantar Perpajakan: Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis.2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses
- Siti Kurnia Rahayu, 2010 .PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Siti Resmi. 2017, Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1, Edisi 10, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke 5. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metedologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati. *Buku Akuntansi Perpajakan Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat, 2016, *Cetakan 1*. Jil., 318 Halaman. ISBN: 978-979-061-269-3.
- Upik. 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))”
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta:Salemba Empat.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. RajaGrafindo Persada. Jakarta.