

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGUSAHA HOTEL BERBINTANG 3
KOTA PALEMBANG**

(Studi Kasus Hotel Berbintang Tiga di Kota Palembang)

SKRIPSI



Nama : Andica Octa Fratama

NIM : 222018189

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN
FISKUS, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGUSAHA HOTEL BERBINTANG 3
KOTA PALEMBANG**

(Studi Kasus Hotel Berbintang Tiga di Kota Palembang)

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



Nama : Andica Octa Fratama

NIM : 222018189

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andica Octa Fratama
NIM : 222018189
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, dan Tarif
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Hotel
Berbintang 3 Kota Palembang

Dengan ini menyatakan :

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

Palembang, Februari 2022



Andica Octa Fratama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, dan Tarif
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha
Hotel Berbintang 3 Kota Palembang
Nama : Andica Octa Fratama
NIM : 222018189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

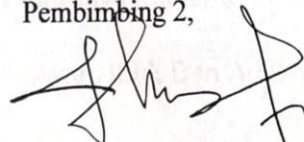
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2022

Pembimbing 1,



M. Orba Kurniawan. S.E., S.H., M.Si
NIDN: 0204076802

Pembimbing 2,



Nina Sabrina. S.E., M.Si
NIDN: 0216056801

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri. S.E., AK., M.Si., CA
NIDN: 0216106902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu,
dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk
bagimu.*

Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

QS : Al Baqarah ayat 216

Terucap Syukur kepada Allah SWT,
Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Ayah, Ibuk Dan Adik tercinta
- ❖ Keluarga Besar tercinta
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Sahabat Seperjuangan
- ❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Hotel Berbintang 3 Kota Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahku Kasim Jaki dan Ibukku Istihaweni yang mempunyai peran penting dalam perjalanan hidup serta jasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang tanpa keluh kesah. Dan tidak lupa terimakasih kepada Allah SWT yang memberikan orang tua serta keluarga besar yang selalu mendukung saya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan serta kesalahan. Hal ini mengingat terdapatnya keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dari ilmu atau pengalaman. Selesainya dalam

penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, bimbingan dan motivasi yang diberikan dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Bapak Orba Kurniawan, S.E.,SH.,M.Si, dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Kedua orangtua tercinta Ayahku Kasim Jaki dan Ibukku Isitihaweni serta Adikku tercinta Indika Putri yang telah memberikan dukungan, semangat, dan masukan selama saya kuliah.
7. Terimakasih kepada Ditya Mutiara Hidayat orang tersayang yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama masa kuliah dan penyusunan skripsi.

8. Terimakasih kepada sahabat perjuangan dari awal masuk kuliah hingga skripsi, Andrie, Anam, Bagus, Endang, Gilang, Pebri, Robby atas kesabaran serta bantuan selama ini dan kenangan yang baik selama masa kuliah.
9. Teman-teman rantau yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungan.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan serta penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Maret 2022

Andica Octa Fratama

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Landasan Teori.....	12
a. Pajak Hotel.....	12

1.	Pengertian Pajak Hotel.....	12
2.	Nama dan Objek Pajak Hotel.....	12
3.	Subjek dan Wajib Pajak Hotel.....	13
4.	Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Hotel.....	13
5.	Masa Pajak, Tahun Pajak dan Pajak Terutang.....	14
b.	Kepatuhan Perpajakan.....	14
1.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.	Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
c.	Sistem Administrasi Perpajakan.....	18
1.	Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan.....	18
2.	Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan.....	19
d.	Pelayanan Fiskus.....	22
1.	Pengertian Pelayanan Fiskus.....	22
2.	Pengukuran Pelayanan Fiskus.....	23
e.	Pemahaman Wajib Pajak.....	23
1.	Pengertian Pemahaman Wajib Pajak.....	23
2.	Pengukuran Pemahaman Wajib Pajak.....	24
f.	Tarif Pajak.....	26
1.	Pengertian Tarif Pajak.....	26
2.	Pengukuran Tarif Pajak.....	27
B.	Kerangka Pemikiran.....	28
C.	Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		35
A.	Jenis Penelitian.....	35
B.	Lokasi Penelitian.....	36
C.	Operasionalisasi Variabel.....	37
D.	Populasi dan Sample.....	39
E.	Data yang Diperlukan.....	41

F.	Metode Pengumpulan Data.....	41
G.	Analisis Data dan Teknik Analisis.....	43
1.	Analisis Data.....	43
2.	Teknik Analisis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
A.	HASIL PENELITIAN	51
1.	Gambaran Umum Hotel Bintang 3 di Kota Palembang.....	51
2.	Gambaran Umum Responden Penelitian	53
3.	Jawaban Responden	54
4.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	56
a.	Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X1).....	56
b.	Variabel Pelayanan Fiskus (X2)	61
c.	Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X3).....	66
d.	Variabel Tarif Pajak (X4)	70
e.	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
5.	Hasil Pengolahan Data.....	77
a.	Uji Validitas	77
b.	Uji Reliabilitas	81
c.	Statistik Deskriptif	82
d.	Uji Asumsi Klasik.....	83
1)	Uji Normalitas.....	83
2)	Uji Multikolinieritas.....	85
3)	Uji Heterokedastisitas	86
e.	Uji Hipotesis	88
1)	Uji Regresi Linear Berganda.....	88
2)	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
3)	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	92

B.	Pembahasan Hasil Penelitian	94
1.	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	94
2.	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	96
3.	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	97
4.	Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
A.	Kesimpulan	101
B.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan Target & Realisasi atas Penerimaan Pajak Hotel Kota Palembang, Tahun 2016-2020.....	7
Tabel I.2	Survei Pendahuluan.....	8
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya.....	31
Tabel III.1	Daftar Nama dan Alamat Hotel Bintang 3 di Kota Palembang.....	36
Tabel III.2	Operasionalisasi Variabel.....	37
Tabel III.3	Jumlah Manajer dan Staff.....	40
Tabel IV.1	Hotel Bintang 3 yang menjadi Populasi.....	51
Tabel IV.2	Jumlah Populasi Dianalisis.....	52
Tabel IV.3	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
Tabel IV.4	Hasil Total Jawaban Responden.....	55
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Restrukturisasi Organisasi.....	57
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan TIK.....	58
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	60
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator <i>Good Governance</i>	61
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Keandalan.....	62
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Responsif.....	63
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Empaty.....	64

Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Bukti Langsung.....	65
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Melalui konsep dasar perpajakan.....	66
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Mengembangkan Konsep Dasar Perpajakan.....	68
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Memahami istilah Penting Perpajakan.....	69
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Penurunan tarif pajak..	71
Tabel IV.17	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Wajib pajak melakukan kecurangan.....	72
Tabel IV.18	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran.....	73
Tabel IV.19	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Secara umum mampu membayar pajak.....	74
Tabel IV.20	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan Perpajakan Formal.....	75
Tabel IV.21	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Indikator Kepatuhan Perpajakan Material.....	76
Tabel IV.22	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Administrasi Perpajakan.....	78
Tabel IV.23	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	78
Tabel IV.24	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak.....	79
Tabel IV.25	Hasil Uji Validitas Variabel Tarif Pajak.....	80
Tabel IV.26	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	80

Tabel IV.27	Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel IV.28	Hasil Uji Deskriptif Descriptive Statistics.....	82
Tabel IV.29	Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel IV.30	Hasil Pengujian Multikoleniaritas.....	86
Tabel IV.31	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	88
Tabel IV.32	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel IV.33	Hasil Uji Determinasi.....	91
Tabel IV.34	Hasil Uji t (Parsial).....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar IV.1 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (normal P-P plot).....	84
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Tabel Statistik

Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Menggunakan SPSS

Lampiran 5 Data Interval

Lampiran 6 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 Fotokopi Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian

Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an

Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat SPSS

Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Komputer Akuntansi

Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat Aplikasi Komputer

Lampiran 12 Fotokopi Sertifikat Perpajakan Lanjutan

Lampiran 13 Plagiarism

ABSTRAK

Andica Octa Fratama/222018189/2022/ Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Hotel Berbintang 3 Kota Palembang (Studi Kasus Hotel Berbintang Tiga di Kota Palembang).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman wajib pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha hotel berbintang 3 kota palembang (studi kasus Hotel Berbintang Tiga di Kota Palembang). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada hotel berbintang 3 Kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner. Metode pengambilan sample menggunakan sample jenuh. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, koefesien determinasi dan uji hipotesis dibantu oleh *Statistical Program For Special Sains* (SPSS). Hasil penelitian yang dilakukan secara parsial ialah sistem administrasi perpajakan dan pemahaman wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan tarif pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.


Kata kunci : Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Andica Octa Fratama /222018189/2022/ influence tax administration systems , fiskus service , the taxpayers and tax rates to tax compliance business hotel 3 palembang (case study hotel) three in palembang .

The purpose of this study to know the tax administration systems, fiskus service , the taxpayers and tax rates to tax compliance business hotel 3 palembang (case study hotel) three in palembang. This study using the kind of research associative . The research was conducted in palembang hotel 3. The data used in this research primary data. Engineering data collection is done by interviews and questionnaires. A method the sample use sample saturated. Technique the analysis used in this research is descriptive statistic, test the assumption classical, koefesien determination and the hypothesis assisted by statistical program for special science (spss). Research is the partial tax administration systems and understanding taxpayers influential and obedience is obligatory, significantly to tax and service the no effect fiskus tax and tax significantly to obedience is obligatory.

Keywords: *tax administration systems, fiskus service, understanding taxpayers, whoever taxpayers tax rates*

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
	Andica Octa Fratama	222018189	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Herry, 2010:7). Karena pada mulanya pajak itu sendiri bukan merupakan suatu pungutan melainkan suatu pemberian yang di lakukan secara sukarela oleh rakyat kepada suatu badan pajak. Pada pengembangan zaman selanjutnya pemberian itu berubah menjadi suatu upeti yang dimana pemberiannya di paksakan dalam arti pemberian itu bersifat menjadi wajib dan di tetapkan secara sepihak oleh negara, dengan kata lain pajak yang semulanya pemberian menjadi sebuah pungutan. Hal ini merupakan sebuah kewajaran karena kebutuhan sebuah negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara.

Sistem pemungutan pajak sendiri yang di gunakan di indonesia adalah *self Assesment*, dimana wajib pajak itu sendiri di beri sebuah wewenang berupa menghitung, menyetor, dan melaporkan berapa besarnya suatu pajak yang akan di bayar dan berapa besarnya suatu pajak terutang yang di mana sesuai dengan jangka waktu yang telah di tetapkan dalam peraturan perundang-undangan tentang perpajakan. Salah satu wajib pajak yang harus di lakukan atau di minta

adalah menghitung,menyetor,dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi (Dwiyatmoko, 2016).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan yang dimana seorang wajib pajak melakukan atau melaksanakan suatu ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang telah melaksanakan dan telah memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang –Undangan tentang perpajakan itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak sendiri di bagi menjadi 2 yaitu Kepatuhan Perpajakan Formal dan kepatuhan Perpajakan Material (Siti, 2017: 193).

Wajib pajak di katakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya seperti melakukan pembayaran dan pelaporan atas pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat di artikan sebagai suatu kewajiban pajak yang di lakukan dengan cara membayar pajak dalam rangka untuk memenuhi dan memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang di harapkan di dalam melakukan pemenuhannya secara dengan sukarela. Kepatuhan wajib pajak sendiri menganut unsur *self assessment*, yang dimana dalam prosesnya ini di lakukan dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Erna, 2016).

Umumnya sistem reformasi perpajakan di Indonesia telah di mulai sejak tahun 2002 dengan menerapkan sebuah sistem Administrasi Perpajakan Modern yang mana di lakukan di suatu kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*large Tax Office*). Beberapa sasaran dari penerapan sistem administrasi

perpajakan modern adalah di mana tercapainya suatu tingkat kepatuhan sukarela yang sangat tinggi, tercapainya suatu tingkat kepercayaan dari masyarakat yang tinggi terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Hal yang paling mendasar dari pajak sendiri adalah terjadinya suatu perubahan paradigma perpajakan, yaitu dari bermula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi. Dan lebih mengedepankan suatu aspek kepentingan pelayanan bagi masyarakat (Herry,2010: 17).

Administrasi merupakan proses dinamis yang berkelanjutan dalam kegiatan pencapaian sasaran dan tujuan, dengan menggunakan sumber daya manusia yang bekerja sama secara harmonis berdasarkan aturan yang jelas (Siti, 2020;95).

Administrasi perpajakan merupakan proses dinamis secara terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak yang melibatkan sumber daya manusia, baik fiskus maupun wajib pajak, untuk mencapai optimalisasi realisasi penerimaan pajak (Siti , 2020:95).

Sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu unsur dari sistem perpajakan, memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan negara yaitu penerimaan pajak yang optimal. Dengan implementasi sistem administrasi pajak secara efektif dapat mengakomodasi dinamika perubahan lingkungan eksternal maupun internal. Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan tidak luput dari pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang terus berkembang. Hal ini akan memberikan dampak yang sangat

baik terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak yang kemudian akan berdampak kepada pencapaian target Penerimaan Pajak. (Siti,2020 : 97)

Ada dua strategi yang berhubungan dengan suatu pelayanan yaitu melakukan dan melaksanakan komitmen dengan secara konsisten untuk memberikan kemudahan dengan pelayanan terbaik (*make it easy*) dan juga memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertai dengan benar (Pohan, 2016:547).

Pelaksanaan pemungutan pajak sendiri memerlukan suatu sistem yang telah di setuju oleh masyarakat melalui suatu dewan perwakilan yang hasilnya berupa suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi Fiskus maupun bagi Wajib pajak. Sistem pemungutan pajak di indonesia sendiri adalah *self assesment* yang mana segala pemenuhan kewajiban perpajakannya dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak sedangkan fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Siti, 2017:192).

Pemahaman wajib pajak itu sendiri terdapat peraturan perpajakan yang dimana cara wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan tentang perpajakan. Wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh apabila wajib pajak itu sendiri tidak memahami peraturan perpajakan (Rizki, 2015) dalam (Julianti,2014:30).

Pemahaman perpajakan itu dapat meliputi mengisi seperti surat pemberitahuan (SPT) secara baik dan benar, dalam hal ini harus ada

pemahaman terkait dengan ketentuan perpajakan, pembayaran atau penyetoran pajak dengan tepat waktu dan melaporkan besarnya pajak terutang di tempat wajib pajak terdaftar (Srikandi,2015) dalam (Ekawati,2008:2).

Tarif pajak merupakan suatu besaran persentase yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai bahan acuan untuk pengenaan pajak. Untuk menghitung besarnya suatu pajak terutang diperlukan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak. Tarif pajak dapat berupa suatu angka atau persentase tertentu. Jenis tarif pajak sendiri dibedakan menjadi 4 yaitu tarif pajak tetap, tarif proporsional, tarif progresif dan tarif regresif (Siti,2019:13).

Peraturan pemerintah No. 46 tahun 2013 menjelaskan bahwa wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan pendapatan yang tidak termasuk layanan terkait dengan pekerjaan mandiri, dan total omset tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam satu tahun pajak maka dikenakan tarif pajak sebesar 1% yang bersifat final (Achmad, 2015).

Tarif pajak juga mempengaruhi tarif pajak kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak akan menjadi dampak negatif bagi terhadap utilitas wajib pajak. Suatu tarif pajak yang lebih rendah akan meningkatkan utilitas dari wajib pajak untuk memberikan insentif dalam melaporkan penghasilan kepada administrasi Pajak (Achmad,2015) dalam (Santoso,2008:91).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widya (2015) dan Delli (2013) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Sri (2009) dan Arifah

dkk (2017) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Imam (2015) Hangga dkk (2014) serta Andrea (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Johanes dkk (2017) dan Muslikhatul (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Randi dkk (2016) dan Pasca dkk (2015) dan Johanes dkk (2017) menyimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial pemahaman wajib pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian Nelsi (2017) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Pasca dkk (2015) yang menyatakan bahwa tarif pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Marisa (2019) dan Viktor dkk (2016) yang menyatakan bahwa tarif pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Diyat (2015) dan Ainil (2015) menyatakan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bersumber dari data Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang yang didapatkan maka berikut disajikan data lima tahun terkait perkembangan realisasi pada target atas penerimaan pajak hotel Kota

Palembang, tahun 2016-2020:

Tabel I.1
Perkembangan Target dan Realisasi atas Penerimaan Pajak Hotel
Kota Palembang, Tahun 2016-2020

No	Tahun	Target Pajak Hotel	Realisasi Pajak Hotel (Rp)	Proporsi Target Terhadap Realisasi (%)
1	2016	47.119.540.280,40	52.346.963.653,00	119,09
2	2017	56.000.000.000,00	57.255.225.469,00	102,24
3	2018	60.000.000.000,00	71.748.220.009,00	119,58
4	2019	108.000.000.000,00	80.835.704.283,28	74,85
5	2020	45.000.000.000,00	37.329.220.268,00	82,95

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2021

Berdasarkan pada tabel I.1 penerimaan pajak hotel di atas pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 74,85% dan tahun 2020 sebesar 82,95% yang mana Proporsi realisasi pada target mengalami penurunan dan tidak tercapainya realisasi terhadap target yang telah di tentukan sebesar 100%.

Hal ini di karenakan pada awal tahun 2019 terjadinya wabah Corona Virus atau sering disebut dengan COVID-19. Efek dari covid-19 ini menyebabkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sehingga Covid-19, PPKM, dan PSBB inilah yang menjadi penyebab tidak tercapainya Proporsi target terhadap realisasi pada tahun 2019 dan 2020.

Berdasarkan dari data yang di dapat dari BPPD Kota Palembang bahwa hotel yang berbintang 3 di Kota Palembang berjumlah 17 Hotel yang merupakan wajib pajak. Semua hotel berbintang 3 yang berjumlah 17 hotel melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak. Dari hasil wawancara bersama Bapak Awaludin bagian Pajak Hotel pihak BPPD menyatakan bahwa

pajak yang di bayar sebesar 10%. Hal ini juga sudah di atur di dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 11 tahun 2010 tentang Pajak Hotel. Dari hasil ini dapat di simpulkan bahwa 17 hotel bintang 3 tersebut patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan dari artikel bahwa selama pandemi pemerintah akan membebaskan pajak hotel selama enam bulan sebagai stimulus dari dampak penyebaran virus corona. Menteri keuangan Sri Mulyani indrawati mengatakan, pembebasan pajak hotel dan restoran akan berlaku mulai 1 April 2020. Kebijakan tersebut akan diimplementasikan pada 10 destinasi wisata dan 33 kabupaten/kota. Sebelumnya, perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) mengatakan, dampak penyebaran virus corona dirasakan pengusaha hotel, restoran, dan maskapai penerbangan yang memiliki pangsa dan nilai investasi yang masif. Anjloknya okupansi hotel hingga 40% membawa dampak cukup besar bagi kelangsungan bisnis hotel. Penurunan okupansi hotel terasa di industri-industri jasa pariwisata di luar jawa seperti sulawesi, kalimantan dan sumatera.

Selain fenomena tersebut, Adapun fenomena yang di temukan pada Hotel berbintang 3 di Palembang berdasarkan hasil survei pendahuluan.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

No.	Nama Hotel	Hasil Survei Pendahuluan
1	Opi Indah Hotel	Berdasarkan hasil Survei pendahuluan fenomena pemahaman wajib pajak yang di dapat dari HRD Hotel Bapak Dedi Berlian

		mengenai pemahaman tentang pajak dan sosialisasi yang di lakukan hanya satu kali pada saat hotel berdiri sehingga untuk pelaporan dan penyetoran pajak tidak pernah di lakukan sosialisasi.
2	OYO 149 Jkotel Syariah	Fenomena lain yang ditemukan berdasarkan survei pendahuluan yang di lakukan dengan Pemilik Oyo Ibu Linda Emelda terkait dengan fenomena tarif pajak yaitu pemilik Oyo sendiri tidak mengetahui masalah tarif pajak karena manajemen OYO yang mengambil peranan dalam pemotongan tarif pajak sehingga pihak gedung tidak mengetahui masalah tarif pajak.
3	Hotel Batiqa	Berdasarkan hasil survei pendahuluan fenomena pemahaman wajib pajak yang di dapat dari pihak hotel dalam hal ini HRD Bapak Khoirul Anwar mengenai pemahaman tentang pajak dan sosialisasi yang di lakukan hanya satu kali pada saat hotel berdiri sehingga untuk pelaporan dan penyetoran pajak tidak pernah di lakukan sosialisasi.

Sumber : Penulis, 2021

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Hotel Berbintang 3 Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat di temukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimanakah pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimanakah pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Bagaimanakah pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri apabila kedepannya setelah lulus kuliah dapat terjun pada suatu perusahaan atau instansi dan memiliki permasalahan maka dapat teratasi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan teori yang telah di miliki selama masa perkuliahan.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan dan mengevaluasi tingkat kerja bagi seorang pengusaha Hotel agar tujuan utama dari Perhotelan sendiri dapat tercapai.

3. Manfaat Bagi Almamater

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk tambahan informasi dan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Chairil Pohan (2014). *Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arifah, Andini Rita & Raharjo Kharis (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*. 1-16.
- Arisandy, Nelsi (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol.14 No.1*, 62-71.
- Asiati, Diah Isnaini (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang: Noerfikri Offset.
- Bahmid, Nabila Suha & Wahyudi Herry (2018). Pengaruh Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Hiburan terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan.
- Dasa, Yuni 2020. “ Pengaruh Sistem Perpajakan, Keadilan, Tarif Pajak, Ketetapan Pengalokasian dan Diskriminasi terhadap Tindakan Penggelapan”. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Fidel (2010). *Cara Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Herlina, Vivi (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita Vol. 5 No.2*, 252-263
<https://katadata.co.id/yuliawati/finansial/5e9a421565315/sri-mulyani-bebaskan-pajak-hotel-dan-restoran-mulai-1-april> . di akses pada Selasa 16 November 2021 Pukul 11.00 WIB.
- Huda, Ainil (2015). Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak, Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Jom FEKOM Vol.2 No.2*, 1-15.
- Ilhamsyah, R., Wiendang, G.W & Dewantara, Y.R (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.8 No.1*, 1-9.

Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi 1. Cetakan ke-12. Yogyakarta: BPFE

Johanes Herbert Tene, Jullie J. Sodakh & Jessy (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2*, 443-453.

Maria, Delli (2013). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya Vol.1 No.1*, 38-54.

Muhamad, S. Marisa (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelapor Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah Vol.14 No.1*, 69-86.

Murti, W.H., Sondakh, J.J., & Sabijono H (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.2 No.3*, 389-398.

Oktafiyanto, Imam & Wardani Kusuma, Dewi (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Vol.3 No.1*, 41-52.

Parera, W.M Andrea & Teguh, E. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi Vol.5 No.1*, 37-48.

Pasca, Srikandi & Achmad Husaini (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No.2*, 1-9.

Pembebasan pajak Hotel dan Restoran

Peraturan Daerah Kota Palembang No. 11 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel

Pujiwidodo, Dwiyatmoko (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan Vol.1 No.1*, 92-116.

Purwono, Herry (2017). *Dasar-dasar Perpajakan & Akuntansi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.

- Puspita, Erna (2016). Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Kediri Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE.UN PGRI Kediri Vol. 1 No 1*, 1-8.
- Rahayu, Siti Kurnia (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, Sri (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2*, 119-138.
- Resmi,S (2019). *Perpajakan Dalam Perpajakan Teori & Kasus Edisi 11 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Riyanto, S., & Andhita, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian*
- Romie Prayastama.. 2020. *SPSS Pengelolaan & Analisis Data*. Yogyakarta: Star Up.
- Sarunan K, Widya (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.4*, 518-526.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Motode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6 Buku Kedua. Jakarta: Selemba Empat.
- Sekaran, Uma dan Roger Bugie. (2019). *Meteodologi Penelitian Bisnis*. Buku 2. Jakarta: SalembaEmpat.
- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. bandung : alfabeta.
- Suhendri, Diyat (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota padang. Skripsi. Padang: Universitas Negeri padang.
- Tawas, J.B.V., Poputra, T.A., Lambey, R. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal EMBA Vol.4 No.4*. 912-921.

Ummah, Muslikhatul (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kabupaten Semarang. 1-14.