

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir
Timur)**

SKRIPSI



Nama : Kevin Josava Okchavianda
NIM : 222018200

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

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI WPOP (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Iilir Timur)**

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



**Nama : Kevin Josava Okchavianda
NIM : 222018200**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Kevin Josava Okchavianda
NIM : 222018200
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus KPP Ilir Timur).

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, Juni 2022


Kevin Josava Okchavianda

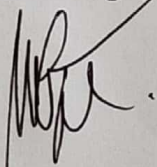
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur).
Nama : Kevin Josava Okchavianda
NIM : 222018200
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

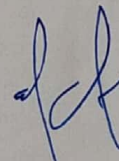
Diterima Dan Disahkan Pada
Tanggal, Agustus 2022

Pembimbing 1,



Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA
NIDN : 020604630

Pembimbing 2,



Kurnia Krisna Hari, S.E., M.Si.
NIDN : 0214049002

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Bere, Sirajuddin, S.E., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Tidak ada orang yang mau tahu seberapa sulit perjalananmu untuk sampai dititik sekarang, karena sudah menjadi hakikatnya jika Manusia akan memilih hal yang menguntungkan oleh sebab itu bekerja keraslah karena di titik Sukses bahkan bualanmu akan menjadi cerita nikmat ditelinga banyak orang”

(Kevin Josava Okchavianda)

Terucap Syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku tercinta yang selalu mendoakanku, mensupportku dan memotivasiku
- ❖ Saudara dan Saudari kandungku
- ❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

~Bismillahirrahmanirrahim~

Assalamualaikum Wr, wb.

Alhamdulillahirobbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Edi Hartono dan Ibu Supri Murniyatun juga adik saya David Jibran Septi Agung dan Marissa Hanna Azzalea, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi dan inspirasi agar selalu menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah sehingga penulisan usulan penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemimbing saya Bapak Muhammad Fahmi, SE.,M.Si dan Ibu Kurnia Krisna Hari, S.E.,M.Si yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran yang tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan penelitian menjadi lebih baik lagi. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta wakil-wakil Rektor beserta staf karyawan/karyawati Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS,SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Dr. Betri, SE.,AK.,M.Si.,CA dan Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku ketua Program studi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Rosalina Ghazali SE.,M.Si.,AK selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak/Ibu dan Staf Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Ilir Timur.
7. Sahabat serta teman seperjuangan saya, Nyayu, Era, Nanda dan seluruh teman program studi akuntansi angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Palembang, Agustus 2022

Kevin Josava Okchavianda

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL	vii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan	11
3. Pemahaman Perpajakan	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Operasionalisasi Variabel.....	21
D. Populasi dan Sampel	22

E. Data Yang Diperlukan.....	23
F. Metode Pengumpulan Data.....	24
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	25
1. Analisis Data	25
2. Teknik Analisis.....	26
a. Uji Validitas.....	26
b. Uji Reabilitas	26
c. Statistik Deskriptif	27
d. Uji Asumsi Klasik.....	27
e. Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
1) Gambaran umum tempat penelitian.....	31
2) Hasil pengolahan data.....	36
B. Pembahasan	49
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	3
Tabel 1.2	Survey Pendahuluan	5
Tabel 2.1	Penelitian sebelumnya	15
Tabel 3.1	Operasional Variabel	21
Tabel 3.2	Tahap Pemilihan Sampel	22
Tabel 4.1	Jumlah Kuesioner Yang Kembali	37
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik deskriptif	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepatuhan wajib Pajak	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Determinasi	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I Kerangka Pemikiran	19
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	35
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 Tabel r
- Lampiran 5 Tabel t

- Lampiran 6 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 7 Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 8 Sertifikat SPSS

- Lampiran 9 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 10 Sertifikat Komputer Akuntansi

- Lampiran 11 Plagiarism
- Lampiran 12 Biodata Penulis

- Lampiran 13 Surat Selesai Riset

ABSTRAK

Kevin Josava Okchavianda/ 222018200 / 2022 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).

Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir timur. Data yang digunakan yaitu data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, dan uji t dibantu oleh *Statistic Program For Spesial Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

Kevin Josava Okchavianda / 222018200 /The Influence Of Service Quality And Understanding Of Tax Regulations On Individual taxpayer Compliance (Case Study At The Pratama Tax service Office Of Palembang Ilir Timur.

The aim of this study is conducted to determine the effect of service quality, and understanding of tax regulations on individual taxpayer compliance partially at the Palembang ilir timur pratama tax service office. The type of research. The place of research was carried out at the Palembang ilir timur pratama tax service office. The data collection method used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used this research is descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical asumption test, coefocient of determination, multiple linear regression analysis, and t test assisted by statistis program for special science (SPSS). The Result Showed That the effect of service quality and understanding of tax regulations partially affected individual taxpayer compliance.

Keywords : Service quality, and understanding of tax regulations, individual tax payer complimance.

No	Nama	NIM	Keterangan
	Kevin Josava Okchavianda	222018200	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu Negara berkembang didunia yang selalu melakukan pembangunan dari segala sektor. Hal ini demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Salah satu sektor penerimaan terbesar adalah Pajak. Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada Negara yang masuk dalam kas Negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh Negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo,2016;3).

Tinggi rendahnya penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang sangat besar pengaruhnya pada penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, Kepatuhan Wajib pajak dapat didefinisikan menjadi dua macam, secara sederhana dan secara komperhensif. Pengertian Kepatuhan secara sederhana adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku, Sedangkan pengertian Kepatuhan yang lebih komperhensif adalah bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga Negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku (simanjuntak dan Imam, 2012).

Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai pembandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya (Sapriadi 2013).

Meningkatkan kualitas pelayanan dan menambah Kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga sangat penting. Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah berusaha membuat Wajib Pajak dan masyarakat menjadi mudah dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun pada kenyataannya ada beberapa Wajib Pajak tidak/belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar secara sukarela (*voluntary*) dikarenakan Wajib pajak kurang memahami ketentuan/kewajiban di bidang perpajakan. Rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan ini seringkali disebabkan oleh karena ketidaktahuan masyarakat akan aturan perpajakan. Pemahaman pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar mengenai perpajakan (Adiasa 2013)

Tabel 1.1
Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang melapor SPT Tahunan	Jumlah Wajib Pajak Yang Tidak melapor SPT Tahunan	Presentase Wajib Pajak Yang melapor SPT
2017	160.511	56.755	103.756	35,35%
2018	171.309	58.844	112.465	34,34%
2019	182.569	55.706	126.863	30,51%
2020	210.409	58.283	152.863	27,69%
2021	222.158	52.102	170.056	23,45%

Sumber : KPP Pratama Iilir Timur 2022

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Iilir Timur Sumatera Selatan, dapat dilihat jika jumlah wajib pajak terdaftar setiap tahunnya mengalami kenaikan. Namun, meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar tiap tahunnya bertolak belakang dengan jumlah wajib pajak yang melapor SPT tiap tahun yang mengalami penurunan. Dari data diatas juga dapat dilihat jumlah wajib pajak yang tidak melapor SPT tiap tahunnya meningkat. Penyampaian SPT ini berfungsi untuk melaporkan penghasilan yang diperoleh dalam setahun, melaporkan jumlah harta yang dimiliki sampai akhir pajak yang bersangkutan, dan melaporkan jumlah kewajiban atau utang dari wajib pajak yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan ada masalah pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT karena jumlah wajib pajak setiap tahunnya selalu meningkat Tapi jika dilihat dari tabel diatas setiap tahun jumlah wajib pajak yang terdaftar terus bertambah namun presentase dan wajib pajak yang melapor SPT terus mengalami penurunan.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin jika pajak yang telah mereka bayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa wajib pajak berusaha menghindari pajak. Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi Tanya Jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi pajak dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyak jalan yang rusak (Mahardika 2015).

Berdasarkan penelitian Gede dan Budiarta (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variabel Moderasi. Hasilnya Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan penelitian Farah Dan Saryadi (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nelsi(2017) dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Waib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Bisnis Online Di Pekan Baru. Hasil Penelitian tersebut menyatakan bahwa Pemahaman peraturan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang Pribadi. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan Surya dan Ery (2018) dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian tersebut menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tambahan.

Tabel 1.2
Survey Pendahuluan

No	Nama dan Pekerjaan Wajib Pajak	Fenomena Yang Diterima	Variabel
1.	Aldiansyah (Pedagang Bakso pelaku UMKM)	Berdasarkan survey wawancara langsung dengan pemilik usaha bakso bapak Aldi, omset menurun selama masa pandemi covid-19 menjadi faktor utama tidak membayarkan kewajibannya.	Kepatuhan Wajib Pajak (y)
2.	Ardiansyah (Pegawai Swasta)	Berdasarkan survey wawancara langsung dengan Ardiansyah sebagai salah satu pegawai di Perusahaan Swasta, faktor utama yang mendorong nya untuk tidak membayarkan kewajibannya adalah pengurangan karyawan yang dilakukan ditempat dia bekerja dan dia menjadi salah satu	Kepatuhan Wajib Pajak (y)

		pegawai yang di PHK.	
3.	Angga (Karyaan Swasta)	Berdasarkan survey wawancara langsung dengan Angga salah satu karyawan swasta beliau mengatakan jika kualitas pelayanan di kantor pelayanan pajak prtatama ilir timur belum dapat dikatakan baik. Sebagai wajib pajak yang membayar pajak saya ingin mendapat pelayanan seperti senyum dan keramahan para pekerja disana, namun itu tidak saya dapat disana dan proses pembayaran online pun kerap mengalami masalah.	Kualitas Pelayanan Pajak (x_1)
4.	Rohiman (Toko Bahan Bangunan)	Berdasarkan survey wawancara langsung dengan Bapak Rohim pemilik toko bangunan, beliau terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi dan setiap tahunnya membayar kan kewajiban pajaknya namun masih terkendala dengan belum mengerti sepenuhnya mengenai peraturan, dan fungsi pajak yang dia bayar setiap tahunnya.	Pemahaman Peraturan Pajak (x_2)
5.	Sulaiman (Polisi)	Berdasarkan survey wawancara langsung dengan bapak Sulaiman, beliau berpendapat kalau kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya setiap tahun dipengaruhi oleh keadaan keuangan seseorang, beliauapun menyampaikan kalau dirinya pun kerap kali kebingungan dalam memutuskan untuk membayar kewajiban pajaknya atau memenuhi kebutuhannya terlebih dahulu.	Kepatuhan Wajib Pajak (y)

Sumber :Penulis, 2022

Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iilr Timur”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Bagaimana pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan penghasilan masyarakat terhadap kesadaran pembayaran pajak bumi dan bangunan.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Ilir Timur

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan serta memberikan masukan mengenai pentingnya pelaksanaan membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

3. Bagi Almamater

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan referensi serta pertimbangan untuk mahasiswa dan mahasiswi lain untuk menyusun usulan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, dan Tantri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Adiasa. (2013). Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai moderating. *Akuntansi Jurnal*, 2(3):34-52
- Anastasia, dan Lilis. (2014). *Perpajakan-Teori Dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: Andi.
- Andinata. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya rungkut di surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Sriwijaya*, 4(2):1-15.
- Arum. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan preferensi resiko dan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi.
- Chairil. (2016). *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Farah, dan Saryadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Gede, dan Budiarta. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak dengan niat sebagai variabel moderasi.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). Pemahaman Perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- Heizer, dan Render. (2016). *Manajemen Operasi Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jayanti. (2015). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan, Perusahaan Dan Reputasi KAP Terhadap Penerimaan Opini Audit Going Concern Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ekonomi Akuntansi*.

Kahneman, dan Tversky. (1979). Prospect Theory : An Analysis Of Decision Under Risk. *Econometrica Vol 47, 2*.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kotler. (2019). Pengaruh Kualitas pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kuswardi. (2012). Pengaruh Kondisi Keuangan dan Non Keuangan Terhadap Penerimaan Opini Going Concern Pada Perusahaan Manufaktur di BEI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1.

Lunenburg. (2012). Compliance Theory And Organizational Efektiviness. *International Journal Of Scholarly Academic Intectual Diversity Vol 14, 1*.

Mahardika. (2015). Pengaruh sikap pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta : Andi.

Nelsi. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang mmelakukan bisnis online di Pekan Baru.

Nugroho. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan. *Journal Of Accounting*.

Pamungkas. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Purnaditya, dan Rohman. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WPOP yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Jurnal Akuntansi Diponegoro*.

Putri. (2013). Faktor-faktor yan g mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.

Risky, dan J

- ati. (2017). Kondisi Keuangan Wajib Pajak pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran pajak, Pada Kepatuhan Wajib Pajak.
- Sapriadi. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak dalam membayar PBB.
- Simanjuntak, dan Imam. (2012). Dimensi Ekonomi Perpajakan Pembangunan Ekonomi. *Jakarta : Raih Asa Sukses*.
- Siti. (2013). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Surakarta : fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS*.
- Siti. (2017). *Perpajakan-Teori Kasus Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surya, dan Ery. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan pajak, kuakitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Tjibtono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuah Wajib Pajak.
- Undang-Undang Darurat Nomor 12 Tahun 1950. Tentang Pajak penjualan(PPn)
- Wiratna. (2018). *Metodelogi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.