

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYTEM* DAN PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Skripsi



Nama : Gineo Naro Wirana
NIM : 222016163

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYTEM* DAN PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**

SKRIPSI

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



**Nama : Gineo Naro Wirana
NIM : 222016163**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gineo Naro Wirana

Nim : 22 2016 163

Konsentrasi : Akuntansi (Perpajakan)

Jududl skripsi : Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan 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 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 diperguruan tinggi ini.

Palembang 20 Januari 2022



Gineo Naro Wirana

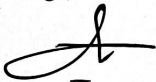
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)
Nama : Gineo Naro Wirana
Nim : 222016163
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan

Diterima Dan Disahkan
Pada Tanggal 07 Juni 2021

Pembimbing I,



(Dr. Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., C.A.)
NIDN/NBM : 0216106902/944806

Pembimbing II,



(Darma Yanti, S.E., Ak., M.M., CA)
NIDN/NBM : 0219057901/1187172

Mengetahui
Dekan
U.b Ketua Dekan Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu-lah engkau berharap (QS. Al-Insyirah,6-8)
- Skripsi dan revisi adalah merupakan satu-satunya “tiket” yang bisa menghantarmu menuju gelar sarjana. Jalanilah, meski zona itu tidak mudah.

(Gineo Naro Wirana)

Dengan Rahmat dan Keridhoan Allah SWT,
Kupersembahkan kepada:

- Ayah dan ibukku tercinta (Ayah Suwignyo) dan (Ibu Imelda Sofiani)
- Pembimbing Skripsiku (Bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E.Ak.,M.Si.,C.A) dan (Ibu Darma Yanti, S.E, Ak, M.M, CA)
- Saudaraku-Suadaku
- Teman Seperjuanganku
- Almamater Kebanggaanku

PRAKATA



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan Judul Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang IIR Barat ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan. Sebagaimana yang telah diketahui, bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak).

Adapun penelitian ini terbagi menjadi lima bab berturut-turut, bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil dan pembahasan, dan bab simpulan dan saran. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Allah SWT, kedua orang tuaku tercinta, Ayahku Suwignyo dan Ibuku Imelda Sofiani, serta kakaku yang telah mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E.Ak.,M.Si.,C.A dan Ibu Darma Yanti,S.E.,Ak.,M.M.,CA yang telah membimbing dan memberikan

pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

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,S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Dr. Betri, SE., M.Si., Ak., CA dan Ibu Nina Sabrina, SE., M.Si selaku ketua prodi dan sekretaris program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Kepala serta pegawai di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang dengan tulus mengarahkan dan membantu saya.
7. Kepada Messy Lubaidah yang telah mensupport dan mendengarkan keluhan kesahku dalam berjalannya skripsi ini.
9. kepada sahabat-sabahat perjuanganku yang selalu saling memberi motivasi dalam menjalankan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas budi untuk seluruh bantuan yang telah diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Palembang, 2022

Gineo Naro Wirana

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN USULAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA	
PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12

A. Kajian Pustaka	12
1. Landasan Teori.....	12
B. Pajak	13
1. Pengertian pajak.....	14
2. Fungsi Pajak.....	16
3. Sistem Pemungutan Pajak.....	16
C. Subjek Pajak dan Objek Pajak.....	17
1. Pengertian Subjek Pajak	17
2. Pengertian Objek Pajak.....	18
D. Pengertian Wajib Pajak.....	20
E. <i>Self Assessment System</i>	22
1. Pengertian	22
2. Indikator <i>Self Assessment System</i>	24
F. Pelayanan Perpajakan	25
1. Pengertian Pelayanan	25
G. Kepatuhan Wajib Pajak	28
1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	28
2. Faktor Kepatuhan Wajib	30
3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	30
H. Penelitian Sebelumnya.....	31
I. Kerangka Pemikiran	36

J. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Operasionalisasi Variabel	39
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Data yang Diperlukan	41
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Sejarah singkat kantor pelayanan pajak pratamallir Barat.....	55
2. Visi dan Misi	56
3. Tugas dan Fungsi	57
4. Stuktur Organisasi.....	60
B. Hasil Pengolahan Data	62
C. Pembahasandan hasil penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. KESIMPULAN.....	80
B. SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar wajib pajak badan kecamatan plaju.....	6
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan antara penelitian sebelumnya	25
Tabel III.1	operasional variable	31
Tabel III.2	Sample Penelitian.....	33
Tabel IV.1	Tabel Statistik Deskriptif	52
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman	54
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran.....	54
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	55
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinealitas	57
Tabel IV.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel IV.9	Hasil Uji Determinasi	62
Tabel IV.10	Hasil Uji F.....	63
Tabel IV.11	Hasil Uji T	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	51
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Uji Data SPSS
- Lampiran 3 : Fotocopy Surat Keterangan Riset
- Lampiran 4 : Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 5 : Fotocopy Sertifikat Komputer
- Lampiran 6 : Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 7 : Fotocopy Plagiarism
- Lampiran 8 : Biodata Penulis

Abstrak

Gineo Naro Wirana /212016163/2022/ Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini membahas tugas variabel bebas yang mempengaruhi *Self Assessment system* dan Pelayanan Perpajakan pada 100 responden yang di teiliti :

Berdasarkan hasil penelitian dan Uji Hipotesis secara Simultan *Self Assessment system* dan Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dan Uji Hipotesis secara Parsial *Self Assessment system* Berpengaruh positif secara Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dan Uji Hipotesis secara Parsial Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan

Abstract

Genio Naro Wirana /212016163/2022/ The Effect of Self Assessment System and Tax Services on Taxpayer Compliance.

this study discusses the task of independent variables that affect the Self Assessment system and Tax Services on 100 respondents who were studied:

Based on the results of research and Hypothesis Testing Simultaneous Self-Assessment System and Tax Services Have a Positive Effect on Taxpayer Compliance.

Based on the results of research and partial hypothesis testing, the self-assessment system has a significant positive effect on taxpayer compliance.

Based on the results of research and partial hypothesis testing, tax services have a significant positive effect on taxpayer compliance

Keywords: Taxpayer Compliance, Self Assessment System and Tax Service

No	Nama	Nim	Keterangan
	Gineo Naro Wirana	222016163	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam suatu negara beriringan dengan perkembangan pembangunan diberbagai sektor, baik sektor ekonomi, sosial budaya hingga pembangunan infrastruktur yang menunjang pertumbuhan dan pemerataan di suatu negara. Pembangunan adalah fungsi essensial dalam negara, negara harus mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi semua rakyat yang merupakan amanat dari pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia mempunyai rencana keuangan tahunan dalam rangka pembiayaan pembangunan infrastruktur yang disebut dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN berisi daftar sistematis dan terperinci yang membuat rencana penerimaan dan pengeluaran negara selama 1 (satu) tahun anggaran yang dihitung mulai dari 1 januari hingga 31 desember.

Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati melaporkan realisasi penerimaan pajak sepanjang tahun 2020 sebesar Rp 1.070 triliun. Angka ini turun 19,7% dibandingkan realisasi tahun 2019 sebesar Rp 1,332,7 triliun. Bahkan dengan pencapaian penerimaan pajak tahun lalu, hanya 89,3% dari target penerimaan pajak Rp 1.198,8 triliun yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Pemeliharaan

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020 yang dapat tercapai. Aku tidak. "

“Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani mengatakan penerimaan pajak pada tahun lalu turun di hampir semua sektor ekonomi, akibat dampak pandemi virus corona.” , semua sektor terdampak COVID-19," kata Menteri Keuangan Sri Mulyani Indwati dalam konferensi pers APBN 2020, Rabu (6 Januari). Diketahui, enam divisi utama keuangan penerimaan pajak tahun ini turun di 2020. Pertama, manufaktur naik 20,21% year-on-year (YoY). Kedua, sektor ritel turun 18,94% year-on-year. Ketiga, sektor jasa keuangan dan asuransi menyusut 14,31% year-on-year. sektor konstruksi dan real estat turun 22,56% year-on-year. Kelima, transportasi dan pergudangan turun 15,41% year-on-year. Keenam, sektor pertambangan paling menderita, turun 43% secara tahunan. sektor pertambangan yang masih sangat rendah, harga komoditas sangat bagus, menunjukkan pemulihan pada triwulan IV-2020, tetapi lebih rendah dibandingkan triwulan III-2020 semakin mengecil,” kata Menkeu.

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*. Dengan mempercayakan kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. 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.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara dan mencerminkan kerjasama daerah dalam mendukung negara. Saat ini, sekitar 70% APBN Indonesia ditopang dari pendapatan retribusi. Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia menerapkan Sistem Penilaian Sendiri yang memberikan kepastian kepada warga negara untuk mendaftarkan diri, mengerjakan, membayar dan melaporkan sendiri komitmen pengeluaran mereka sesuai dengan pengaturan Undang-Undang Perpajakan yang relevan. Hal ini membuat konsistensi dan perhatian warga menjadi pertimbangan penting dalam meningkatkan pendapatan belanja. Konsistensi dengan pemenuhan komitmen tugas dengan sengaja merupakan dasar dari kerangka penilaian diri (Supadmi, 2010).

Fokus Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016 adalah wajib pajak orang pribadi, karena kontribusi dari Wajib pajak Orang Pribadi yang masih sangat minim dibandingkan Wajib Pajak Badan yang menjadi penyumbang penerimaan pajak terbesar saat ini.

Peninjauan biaya sebagaimana disinggung dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 545/KMK 04/2000 tanggal 22 Desember 2000 adalah untuk menguji konsistensi dengan pemenuhan komitmen pengeluaran untuk

memberikan keyakinan yang sah, pemerataan dan arahan kepada warga negara dan tujuan yang berbeda untuk melaksanakan pengaturan peraturan dan pedoman tugas. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan “Direktur Jenderal Pajak berwenang memimpin peninjauan kembali untuk menguji kesesuaian dengan pemenuhan kewajiban kewajiban warga negara dan untuk tujuan yang berbeda dalam melaksanakan pengaturan peraturan dan pedoman pengeluaran (Rahayu, 2010:246)

Beberapa keanehan yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) antara lain adalah penyesuaian bentuk pengeluaran tahunan yang belum 100 persen, menjadikan retribusi belum menjadi instrumen yang memaksa untuk mengakui pengaturan ulang pembayaran dan dalam mengurangi ketidakseimbangan moneter. . Pemenuhan komitmen penilaian yang hanya dipenuhi oleh pertemuan tertentu membuat proporsi pengeluaran menjadi buruk. Tidak semua orang yang membayar di atas PTKP melunasi pungutan, sehingga tidak semua orang ikut ambil bagian dalam akibat kemajuan yang dananya diperoleh dari pungutan. Selain itu, hingga saat ini masih banyak warga negara yang melakukan bentuk pemerintahan tahunan mereka secara fisik."

KONTAN.CO.ID - JAKARTA. Terlepas dari dampak virus corona, kepatuhan wajib pajak meningkat. Hal ini tercermin dari tercapainya tingkat kepatuhan pajak sebesar 78% untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) Tahun 2020. Jumlah SPT tahunan PPh tahun 2020-

nya yang diterima hingga akhir Desember tahun lalu sebanyak 14,76 juta SPT. Kinerja di tahun 2020 ini lebih baik dari apa yang telah dicapai dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), tingkat kepatuhan SPT PPh 2015 sebesar 60%, tingkat kepatuhan wajib SPT PPh 2016 sebesar 61%, dan tingkat kepatuhan wajib SPT PPh 2017 sebesar 73%. . SPT PPh 2018 Wajib 71% dan SPT PPh Wajib 2019 73%. Otoritas pajak menargetkan tingkat kepatuhan wajib SPT PPh 2020 sebesar 80% untuk 80% dari 19 juta wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak badan dan orang pribadi, termasuk wajib pajak pegawai.

Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati mengatakan dalam konteks pandemi tahun lalu, otoritas pajak mempercepat penggunaan teknologi di jaringannya dan meminimalkan layanan tatap muka untuk mencegah penularan Covid-19. aku. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam mendukung pegawai pajak yang bekerja dari rumah dalam menjalankan tugasnya. B. Penggunaan jaringan pribadi virtual (VPN), panggilan konferensi, desktop jarak jauh, skrip layanan elektronik, dll.

Menkeu mengatakan meski banyak tantangan yang harus dihadapi, secara *output* akselerasi tersebut sejauh ini cukup efektif. Di sisi lain, Direktur Pelayanan, Penyuluhan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Kemenkeu Hestu Yoga Saksama menambahkan, pihaknya akan terus melakukan sosialisasi dan imbauan kepada wajib pajak agar segera melaporkan SPT PPh untuk tahun pajak 2020.

Otoritas optimistis, rasio kepatuhan tahun lalu bisa mencapai target. Kendati demikian, Yoga bilang berbeda dengan tahun lalu untuk SPT Tahunan PPh 2019 yang mendapatkan perpanjangan jangka waktu lapor selama satu bulan, tahun ini SPT Tahunan PPh 2020 masih sesuai dengan aturan lama. (<https://nasional.kontan.co.id/news/rasio-kepatuhan-meningkat-1476-juta-wajib-pajak-sudah-laporkan-spt-tahunan-2020>)

Penelitian sebelumnya 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 dikota samarinda. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zumbrotun Zafiah dkk pada tahun 2018 yang berjudul pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). Hasil penelitian ini bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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 yang dilakukan oleh Nur Ghailina As'ari pada tahun 2018 yang berjudul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi kecamatan rongkop). Hasil dari penelitian ini bahwa variabel pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Apandi (2016). Dengan judul pengaruh *self assesment system* dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Survey Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). Dengan hasil *self assesment 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 Lina Nurlaela (2017) dengan Judul Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Garut. Dengan hasil Self Assesmen System dan Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Garut sebesar 75,80%.

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2016-2020

Tahun	WP yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT diterima	WP yang Tidak patuh
2016	107.196	49.113	58.083
2017	115.522	48.548	66.974
2018	125.007	44.927	80.080
2019	135.039	47.430	87.609
2020	146.762	46.518	100.244

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2021

Berdasarkan Tabel I.1 diatas menunjukkan bahwa mulai pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2021 Wajib Pajak yang tidak patuh terus bertambah setiap tahunnya. Jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT diterima tidak mencapai target dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, disini terbukti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat pada saat ini masih rendah daalam membayar pajak.

Beberapa fenomena yang terjadi di Kementerian Keuangan melalui Departemen Perpajakan (KPP) yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghentikan sementara pelayanan perpajakan di seluruh KPP hingga 15 April. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona (Covid-19). Mulai 16 Maret hingga 5 April 2020, pelayanan perpajakan yang dilakukan di TPT Kantor Pelayanan Pajak (KPP) seluruh Indonesia saat ini sedang ditiadakan.

Tak hanya di KPP, peniadaan sementara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Layanan Luar Kantor (LDK) baik yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sendiri maupun yang bekerjasama dengan pihak lain. “terkecuali pelayanan langsung pada *counter VAT Refund* di bandara yang tetap dibuka, namun dengan pembatasan tertentu”. Kendati demikian, Hestu menuturkan masyarakat alias Wajib Pajak (WP) tetap dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun masa melalui sarana pelaporan elektronik atau online (e-filling/e-from) di laman www.pajak.go.id. tak hanya itu, pelaporan SPT masa dapat pula dikirim melalui pos tercatat. Pengisian SPT tahunan pun dapat dilakukan secara mandiri dengan panduan yang ada dilaman www.pajak.go.id atau pada akun media sosial resmi DJP.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Bagaimana Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial ?
3. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waib Pajak Secara Parsial ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh *Self Assessment System* dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial
3. Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waib Pajak Secara Parsial ?

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi dalam pengaruh *self assessment system* dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang lebih mendalam tentang *self assessment system* dan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak

3. Bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi peneliti selanjutnya untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khusus yang berkaitan dengan *self assessment system* dan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ari, Nur Ghailina dan Teguh Erawati. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dewantara* Vol. 2 No. 1.
- Bahri Syaiful. 2018. Metode Penelitian Bisnis-Lengkap dengan teknik pengolahan data spss. ANDI(Anggota IKAPI). Yogyakarta
- Cahyadi, Antonius dan E. Fernando M. Manullang, 2006, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2016 tentang *Account Representative* pada Kantor Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Keuangan No 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Lovihan, Siska. 2014. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tomohon.
- Mardiasmo, *Buku Perpajakan Edisi Terbaru 2016*, Yogyakarta, Penerbit : C.V ANDI OFFSET. ISBN: 978-979-29-5324-4.
- Menteri Keuangan, 2008, Peraturan Menteri Keuangan No. 68/PMK.01/2008 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak YangTelah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Jakarta.
- Nur Ghailina As'ari (2018) Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop
- Nurmantu, Safri (2014) *Pengantar Perpajakan. Edisi Revisi*. Jakarta : Granit

- Nurlaela, Lina (2017) Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Garut.
- Priyastama, Romie. 2017. Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data. Yogyakarta: Start Up.
- Riduwan. 2018. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian ; Alfabeta
- Salman (2019) Pengertian Pelayanan : Kotler (1996)
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sjahrazad, Sulikah, Dkk. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik. Surabaya: AIRLANGGA UNIVERSITY PRESS.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis.2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.
- Siti Resmi. 2017. *Buku Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 10, Buku 1. Salemba Empat.
- Silalahi, Sixvana, dkk. 2015. ” Pengaruh Kualitay Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”. Semarang:Universitas Brawijaya. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015.
- 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.
- Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)
- Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009 Tentang Pajak.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2002. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.