

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONDISI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN TARIF PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

SKRIPSI



Nama : Mifta Aupa

NIM : 222015206

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONDISI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN TARIF PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

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



Nama : Mifta Aupa

NIM : 222015206

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**


Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

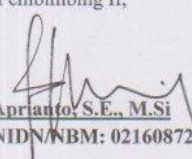
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)
Nama : Mifta Aupa
Nim : 222015206
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Study : Akuntansi
Mata kuliah pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 2019

Pembimbing I,


Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0226016901/765380

Pembimbing II,


Aprianto, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0216087201/859190

Mengetahui,
Dekan
u.b. ketua Program Studi Akuntansi


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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mifta Aupa

NIM : 222015206

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orag Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata Satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi 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 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 lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang,

2019



Mifta Aupa

Abstract

Mifta Aupa / 222015206/2019 / Effect of Service Quality, Tax Administration System Conditions, and Tax Rates on Personal Taxpayer Compliance

This research was conducted to answer the existing problems, namely how much influence the quality of service, tax administration system conditions, and tax rates on individual taxpayer compliance (Case Study at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office). The aim was to determine the effect of service quality, tax administration system conditions, and tax rates on personal taxpayer compliance (Case Study at Palembang Seberang Ulu Primary Tax Service Office). This research used associative research type. The place of the research conducted at the Palembang Primary Tax Service Seberang Ulu. The variables were used service quality, tax administration system conditions, tax rates and individual taxpayer compliance. The sample in this study was 100 taxpayers registered at Palembang Ulu's Primary Tax Service Office. The data were used primary and secondary data. The techniques for collecting data in this study used questionnaires and documentation. The sampling method used simple random sampling. The data analysis method in this study was quantitative. The analysis technique was used multiple linear regression analysis. Then proceed with the hypothesis test (*t* test). The data analysis techniques in this study were assisted by Statistical Program For Special Science (SPSS). The analysis showed that the quality of service and the condition of the tax administration system had a significant effect on the compliance of individual taxpayers, and the tax rate did not significantly influence the compliance of individual taxpayers.

Keywords: Service Quality, Tax Administration System Conditions, Tax Rates, Personal Taxpayer Compliance

PENGESAHAN

NO. 521 / Abstract/LB/UMP/ VIII / 20 19

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbi'l'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Kualitas Pelayanan, Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu 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, Papaku Asnawi dan Emak ku Yulisa yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dana, dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku pembimbing I dan Bapak Aprianto, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran

dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, SE., M.Si., Ak., CA dan Ibu Nina Sabrina, SE., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Aprianto, SE., M.Si selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
5. Ibu. Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, SE.,M.Si.,Ak.,CA dan Bapak Aprianto, SE.,M.Si selaku pembimbing skripsi
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.

8. Saudari-Saudariku Isnawi Jayani, Meli Marleni, Tiara Ramayani, Apriani, Anggrayani dan Indah Anggraini yang telah .banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.
9. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah UMPalembang (IMM UMPalembang)
10. Teman-teman seperjuangan Dio, Haris, Jabar, Virki, Andri, Rusdi dan Andi serta seluruh Angkatan 2015
11. Saudaraku IMMawan dan IMMawati yang telah banyak membantu
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 2019

Penulis

Mifta Aupa

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	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	10
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak	12
2. Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan	15
1. Pengertian Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan	15
2. Pengukuran Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan	16
3. Tarif Pajak	19
a. Pengertian Tarif Pajak	19
b. Pengukuran Tarif Pajak	20
4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	20
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	22

B. Kerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Operasionalisasi Variabel	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Data yang Diperlukan	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Metode Pengujian Data.....	39
H. Analisis Data dan Teknik Analisis	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Profil Responden	50
2. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	52
3. Pengujian Data	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas.....	59
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	60
a. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	60
b. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Per Indikator	61
c. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan	67
d. Statistik Deskriptif Kodisi Sistem Administrasi Perpajakan Per Indikator	68
e. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Tarif Pajak	73
f. Statistik Deskriptif Persentase Tarif Pajak Indikator	74
g. Analisis Statistik Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	75
h. Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Per Indikator	76
5. Analisis Statistik Inferensial.....	81

a. Uji Asumsi Klasik	81
b. Uji Regresi Linier Berganda.....	85
c. Koefisien Determinasi	87
6. Uji Hipotesis	88
a. Uji Parsial (Uji t)	88
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan pajak merupakan persoalan laten dan aktual yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri, rasio kepatuhan wajib pajak yang menjadi indikator kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar.

Efektivitas tingkat kepatuhan pajak juga tercermin dari penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT). Ditjen pajak dalam Surat Edaran Dirjen Pajak SE-18/PJ/2006 tanggal 27 juli 2006 tentang *key performance indicator* menyebutkan bahwa salah satu indikator kinerja dari kantor pajak adalah penyampaian SPT untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dengan rumus jumlah SPT Tahunan WPOP/Badan yang disampaikan dibagi dengan jumlah WPOP/Badan terdaftar dikalikan 100%. Jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat Penerimaan APBN (Widi, 2010: 66-67)

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Pajak ditempatkan di Indonesia sebagai penerimaan utama untuk memantapkan Anggaran Pembelanjaan Negara (APBN). Hasil dari penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Peranan penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terhadap keseluruhan pendapatan negara. Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintah dibawah departemen keuangan bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 (UU PPh) yang merupakan perubahan Ke-Empat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemungutan pajak bukan merupakan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut Undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem Self Assesment yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri dalam kenyataannya masih banyak yang belum mau membayar pajak.

Hingga saat ini permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang sering terjadi dalam bidang perpajakan. Masih sedikit wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT jika dibandingkan dengan populasi jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak sering menyampaikan SPT tidak tepat waktu, bahkan SPT yang disampaikan pun tidak sesuai dengan kebenaran. Wajib pajak dikatakan patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti, 2017: 193). Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukannya keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan dan pelayanan yang baik dan cepat terhadap wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi dalam usaha peningkatan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu kantor pelayanan pajak di kota Palembang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tetapi mengalami penurunan dari penerimaan yang ditargetkan dari tahun ke tahun. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu dapat dilihat dalam tabel I.1 berikut ini :

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2014-2018

Tahun	WP Terdaftar	WP Patuh	%	WP Tidak Patuh	%
2014	42.976	20.679	48,12%	22.297	51,88%
2015	48.462	21.748	44,88%	26.714	55,12%
2016	53.857	25.514	47,37%	28.343	52,63%
2017	58.627	24.322	41,49%	34.305	58,51%
2018	53.673	29.492	54,95%	24.181	45,05%

Sumber : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2019

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Palembang Seberang Ulu pada tahun 2014 sampai dengan 2018 wajib pajak patuh meningkat sebesar 47,27% dan wajib pajak tidak patuh meningkat sebesar 52,73% . Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi salah satunya masalah kualitas pelayanan pegawai pajak, administrasi dan tarif pajak sehingga mengakibatkan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh.

Beberapa permasalahan yang ada yakni, pada tahun 2018 menurut M Ismiransyah, tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah dalam lima tahun terakhir target pajak tidak tercapai. Salah satu penyebabnya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Misalnya populasi 257 juta obyek pajak, dan 30,08 juta WP obyek pajak terdaftar dan 1,55 juta WP yang bayar. Sedangkan 2,68 Wp terdaftar untuk Badan, dan 699 ribu lapor SPT dan 421 ribu WP yang bayar. Pada kesempatan itu ia juga menambahkan seperti pada tahun 2017, penerimaan dari pajak mencapai Rp 1.495,89 triliun. Sementara target penerimaan pajak 2017 adalah Rp 1.472 triliun. Namun kebutuhan negara mencapai Rp 1.736,25 triliun. Sementara untuk tahun 2018 penerimaan pajak ditargetkan sebesar Rp 1.618, triliun. Sedangkan postur anggaran APBN 2018 adalah dari pendapatan negara mencapai Rp 1.894 triliun. Namun untuk belanja negara mencapai Rp 2.220,7 “Artinya ada defisit anggaran sebesar Rp 325,9 triliun. Diungkapkannya ada beberapa hal yang menyebabkan

kegagalan tersebut salah satunya seperti kurangnya kerja keras dan pelayanan dari petugas pajak. (www.swarnanews.co.id)

Hal serupa juga dikemukakan oleh Daeng, (2016), mengatakan tingginya pengaduan diperpajakan karena masih kurangnya atau tidak sesuai jumlah kantor pajak dengan wajib pajak. Dimana masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas dikantor pajak kepada wajib pajak. (www.merdeka.com)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibrahim, (2018), kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan untuk menciptakan keadilan sosial. Angka kepatuhan wajib pajak badan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan wajib pajak wajib SPT sebanyak 510.000. hingga sampai saat ini pencapaian penerimaan pajak Kanwil DJP Sumsel dan Kep. Babel baru mencapai 33,8% dari target realisasi pajak tahun 2018 sebesar Rp 16 triliun. Hal ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak pribadi. (www.sumatra.bisnis.com)

Berikutnya juga dikemukakan oleh Dedi, (2017) tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkup kerja Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jabar II dalam hal pelaporan surat pemberitahuan pajak tahunan sangat rendah dan hingga pekan pertama desember 2017, DJP Jabar II berada pada tingkat 31 dari total 33 Kanwil se-Indonesia perihal kepatuhan wajib pajak. (www.pikiran-rakyat.com)

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kondisi system administrasi perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilakukan oleh Rivan (2018). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan yang melakukan usaha dan pekerjaan yang melakukan usaha dan pekerjaan di KPP Pratama Sumedang. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Gita dan Naniek (2019). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Aditya (2015). Berdasarkan hasil penelitian di dapat kesimpulan bahwa modernisasi system administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian senada yang dilakukan oleh Pasca, dkk (2015). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Nuari (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**”. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

B. Rumusan Masalah

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

1. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?
2. Berapa besar pengaruh kondisi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?
3. Berapa besar pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kondisi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan atau pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan, kondisi sistem administrasi perpajakan dan tarif pajak yang mempengaruhi wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

2. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu guna mengetahui penyebab ketersediaan wajib pajak orang pribadi yang dilayaninya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pustaka bagi almamater sebagai rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Febrian Arifin. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Perbanas Review* Volume 1, Nomor 1, November 2015
- Chairil Anwar Pohan. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Daeng M Nazier. (2016). *Layanan Buruk, Pengaduan Masalah Perpajakan*. 22 Februari 2014, www.merdeka.com
- Dedi Suartono. (2017). *Kepatuhan Wajib Pajak Laport SPT Rendah*. 6 Desember 2017, www.pikiran-rakyat.com
- Donni Puji Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Kontemporer*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Duwi Priyatno, (2016). *SPSS Hannbook*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Erly Suandy. (2014). *Hukum Pajak*. Edisi Enam. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandi Tjiptono, dkk. (2013). *Pemasaran Statetik*. Yogyakarta: Andi.
- Fandi Tjiptono, dkk. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi
- Fandi Tjiptono, dkk. (2007). *Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Malang, Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Herman Purnawan dan Eveline Angriani. *Undang-Undang Perpajakan 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Ibrahim. (2018). *Kepatuhan Wajib Pajak di Sumsel dan Babel 76,16%*. 16 Juli 2018, www.sumatera.bisnis.com
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Cetakan Pertama. Erlangga.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Cetakan Kedua. Erlangga

- Luh Putu Gita Cahyani dan Naniek Noviari. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 26, 3 Maret 2019: 1885-1911.
- M. Iqbal Hasan. (2015). *Statistik 2*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. PT. Bumi Aksara.
- M Ismiransyah M Zain. (2018). *Kesadaran Wajib Pajak Rendah, 5 Tahun Direktorat Jenderal Pajak Gagal Capai Target*. 03 Mei 2018, www.swarnanews.co.id
- Mohammad Zain. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Edisi Ketiga. Cetakan Kedua. Salemba Empat.
- Ni Ketut Nuari Shanti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan di KPP Pratama Gianyar. Vol. 7 No. 2 Tahun 2016.
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Pasca Riski Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan* Volume 6, Nomor 2 2015.
- Rivan Arif Wicaksono. (2018). Pengaruh sanksi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak. *E Proceeding Of Management*; Vol. 5, No. 1 Maret 2018. ISSN: 2355-9357.
- Robert Pakpahan. (2018). *Jumlah Pelaporan SPT turun, Ini Penjelasan Dirjen Pajak*. 5 Januari 2018, www.bisnis.tempo.co
- Siti Kurnia Rahayu.(2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek formal*. Cetakan Pertama. Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Resmi. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Supramono dan Theresia Woro Damayanti, (2010). *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi
- Uma Sekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Uma Sekaran & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 KUP Pasal 1 Ayat 2 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Widi Widodo. Dkk. (2017). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.