PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

(Study Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

SKRIPSI

Nama : Jepri

NIM : 222016049

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

(Study Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Nama : Jepri

NIM : 222016049

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020

Fakultas Ekonnomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Stady Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)
Nama	: Jepri
NIM	: 222016049
Fakultas	: Ekonomi
Program studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, 9 Febuari 2020

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 : Jepri
NIM : 222016049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Stady Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Penggelolah Pajak Daerah Kota Palembang)

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata satu balik 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. Penyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di penguruan tinggi ini.

Palembang, 10 Febuari 2020

METERAI TEMPEL
011AAHF262413046
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Jepri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- *Hidup itu simple "Bekerja, Berdo'a dan Ikhlas" yang penting enjoi*
- *Tetap tersenyum walau sebesar apapun masalahmu dan jangan perna menggeluh dengan keadaan saat ini*
- *Yakin Usaha yang dilakukan akan tercapai jika kita bersunggung-sunggu dalam meraihnya*

(Jepri)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- *Bapak dan Mamakku Tercinta*
- *Saudara dan keluargaku Tercinta*
- *Almamaterku*

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahi rabbil'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 Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Peneukal Abab Lematang Ilir dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah 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, Bapak ku Jamin dan Mamak ku Ainah 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 Basuki Rahmat,SE.,M.Ak,AK.,CA selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Peneukal Abab Lematang Ilir dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Saudaraku Juliansyah dan Muhammad Dewa yang telah memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.

8. 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, Febuari 2020

Penulis

Jepri

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN DEPAN/COVER ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iv**

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

HALAMAN PRAKATA ..... **vi**

HALAMAN DAFTAR ISI ..... **ix**

HALAMAN DAFTAR TABEL ..... **xii**

HALAMAN DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

ABSTRACT ..... **xvii**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang **1**

B. Rumusan Masalah **13**

C. Tujuan Penelitian **13**

D. Manfaat Penelitian **13**

BAB II. KAJIAN PUSTAKA **15**

A. Landasan Teori **15**

1. Sistem Administrasi Perpajakan **15**

a. Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan 15

b. Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan 16

2. Kualitas Pelayanan **19**

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 19

2. Pengukuran Kualitas Pelayanan 20

3. Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 ..... **24**

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 24

b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 25

B. Kerangka Pemikiran **27**

C. Hipotesis **33**

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN **34**
A. Jenis Penelitian **34**
B. Lokasi Penelitian **34**
C. Operasionalisasi Variabel **35**
D. Populasi dan Sampel **36**
E. Data yang Diperlukan **39**
F. Metode Pengumpulan Data **40**
G. Metode Pengujian Data **41**
H. Teknik Analisis **43**
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **49**
A. Hasil Penelitian **49**
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner **49**
2. Profil Responden **50**
3. Pengujian Data **51**
a. Uji Validitas 52
b. Uji Reliabilitas 55
4. Analisis Statistik Deskriptif **56**
a. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 56
b. Statistik Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Per Indikator 57
c. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Per Indikator 59
d. Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 Per Indikator 62
5. Analisis Statistik Inferensial **65**
a. Uji Asumsi Klasik 65
b. Uji Regresi Linier Berganda 67
c. Koefisien Determinasi 69
6. Uji Hipotesis **70**
a. Uji Parsial (Uji t) 70
B. Pembahasan Hasil Penelitian **72**

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN **78**
A. Simpulan **78**
B. Saran **79**
DAFTAR PUSTAKA **80**
LAMPIRAN **83**

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Realisasi Penerimaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir 7

Tabel I.2 Realisasi Penerimaan Pajak di Badan Pnegelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 10

Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya 30

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 35

Tabel III.2 Jumlah Pegawai 37

Tabel.III.3 Penarikan Sampel Secara Proporsional 39

Tabel.III.3 Instrumen Statistik Deskriptif 44

Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 49

Tabel IV.2 Profil Responden.....50

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X1 52

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X2 53

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y 54

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....55

Tabel.IV.6 Statistik Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 56

Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Per Indikator X1 57

Tabel IV.8 Indikator Efesien.....57

Tabel IV.9 Indikator Efektif.....58

Tabel IV.10 Indikator SDM yang baik 59

Tabel IV.11 Statistik Deskriptif Per Indikator X2 59

Tabel IV.12 Indikator *Reability* 59

Tabel IV.13 Indikator Efisien 60

Tabel IV.14 Indikator Efektif.....61

Tabel IV.15 Indikator *Tangible*.....61

Tabel IV.16 Statistik Deskriptif Per Indikator Y 62

Tabel IV.17 Indikator Melaporkan SPT.....62

Tabel IV.18 Indikator Kesedian Membayar Pajak.....63

Tabel IV.19 Indikator Membayar Pajak Terutang Tepat Waktunya.....64
Tabel IV.21 Hasil Pengujian Multikolinieritas 66
Tabel IV.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....68
Tabel IV.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 Terhadap Y 69
Tabel IV.25 Hasil Uji T 70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....32
Gambar IV.1 Hasil Pengujian Normalitas.....65
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel Statistik

Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)

Lampiran 4 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Fotokopi Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian

Lampiran 6 Fotokopi Sertifikat Membaca dan MenghafalAl-Qur'an

Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat TOEFL

Lampiran 8 Bebas Plagiat

Lampiran 9 Abstract

Lampiran 10 Uji Regresi Berganda

Lampiran 11 Biodata Penulis

ABSTRAK

Jepri/222016049/2020/Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolah Pajak Daerah Kota Palembang). Tujuannya untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolah Pajak Daerah Kota Palembang). Penelitian dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolah Pajak Daerah Kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Sampel dalam penelitian ini adalah empat puluh enam pegawai pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolah Pajak Daerah Kota Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dengan analisis regresi linier berganda. Selanjutnya dilanjutkan uji hipotesis (uji t). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

Kata kunci: Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

ABSTRACT

Jepri / 222016049/2020 / The Influence of Tax Administration System and Service Quality toward the Compliance of Land and Building Rural and Urban Taxpayers

This research was conducted to answer the existing problems in relation to how the tax administration system and the quality of services influenced land and building tax compliance in rural and urban areas (A Case Study on the Regional Revenue Agency of PALI Regency and Regional Tax Processing Agency Palembang). This research was aimed at determining the influence of the tax administration system and the quality of service toward compliance of land and building taxpayers in rural and urban areas (ACase Study at the PALI District Revenue Agency and Regional Tax Management Agency Palembang).The reasearch was conducted in PALI District Revenue Agency and Tax Management Agency Palembang. The variables used were the tax administration system, service quality and compliance of land and building taxpayers in rural and urban areas. The samples in this research were forty-six tax employees who were registered in PALI Regency Regional Revenue Agency and Tax Administration Palembang. The data used was primary data. The techniques for collecting the data were through interviews and questionnaires. The technique for analyzing the data was through multiple linear regression analysis. Then proceeded with the hypothesis test (Ttest), assisted by Statistical Program For Special Science (SPSS).The analysis showed that the tax administration system had a significant influence toward compliance of land and building taxpayers in rural and urban areas, and the quality of service did not significantly influence the compliance of land and building taxpayers in rural and urban areas.

Keywords: Tax Administration System, Service Quality, Land and Building, Taxpayers' Compliance in Rural and Urban

PENGESAHAN
NO. 8 /Abstract I B UMP I /2020
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu pemungutan pajak daerah sebagai pembayaran atas objek pajak berupa bumi dan bangunan, dasar hukum Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tercantum dalam UU No.34 Tahun 2000 yang kemudian diubah menjadi UU No.28 Tahun 2009. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh objek pajak atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (Anastasia, 2014: 437).

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) hendaklah harus tetap dalam kewajaran, tidak membebani masyarakat, tidak mengorbankan kepentingan umum, potensinya memadai, tidak memberikan dampak negatif terhadap perekonomian, memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat serta bertentang dengan perundang-undangan yang lebih tinggi serta diatur dalam peraturan daerah (PERDA). Selain itu harus dipertimbangkan juga efektifitas dan efesiensi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sehingga biaya yang dikerluarkan untuk pemunggut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) lebih efesien dan sesuai dengan hasil yang diperoleh.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) seharusnya dapat diutamakan untuk penerimaan daerah, mengingat karakteristik objeknya yang relatif banyak dan bersifat tetap dengan nilai yang selalu naik dari tahun ke tahun. Dengan objek yang relative banyak diharafkan Wajib Pajak memenuhi kewajibannya membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan kesadaran sebagai warga negara yang taat pajak. Kepatuhan setiap Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dapat meningkatkan penerimaan daerah. Penerimaan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk membangun sarana dan prasarana kepentingan umum (Beodiarso, 2014: 92).

Penerimaan daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan disempurnakan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan landasan hukum dalam pengenaan pajak sehubungan dengan hak atas bumi dan/atau bangunan perolehan maanfaat atas bumi dan/atau kepemilikan, penguasaan dan/atau perolehan manfaat atas bangunan.

Secara umum ada dua cara untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yaitu melalui cara intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi yaitu melakukan pemungutan secara efektif

dan efesien pada objek dan subjek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang sudah ada, misalnya dengan cara melakukan perhitungan potensi, penyuluhan, peningkatan pengawasan dan pelayanan serta melibatkan unsur-unsur pemerintahan sampai tingkat Desa/Kelurahan atau RT/RW jika perlu. Sedangkan ekstensifikasi merupakan usaha-usaha untuk dilakukan untuk menjaring Wajib Pajak baru melalui pendataan dan pendaftaran baru. Bukan tidak mungkin bahwa perkembangan wilayah menyebabkan perubahan kondisi objek, sehingga terjadi peningkatan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Kondisi tersebut harus ditangkap oleh petugas pajak dengan cara proaktif melakukan pendataan ulang dan/atau pendataan baru agar penerimaan dapat bertambah (Boediarso, 2014: 96-97).

Pada dasarnya pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli. NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. Besarnya NJOP ditetapkan setiap tiga tahun sekali, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya (Marihot, 2010: 560).

Penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) adalah 3 (tiga) tahun sekali. Namun demikian untuk daerah tertentu yang perkembangan pembangunannya mengakibatkan kenaikan NJOP yang cukup besar, maka penetapan NJOP ditetapkan setahun sekali. Dalam menetapakan NJOP, Kepala Kantor

Wilayah Direktoran Jenderal Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapatan Gubenur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat serta memperhatikan asas *self assessment.* Yang dimaksud (*assessment value*) adalah nilai jual dipergunakan sebagai dasar perhitungan pajak, yaitu suatu pesentase tertentu dari NJOP sebenarnya (Mardiasmo, 2011: 337).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan terutang menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 januari dan terutang di wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak. Saat ini tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah tunggal, yaitu 0,5%. Ketika dikelolah oleh pemda, maka tarifnya paling tinggi 0,3% (sesuai dengan UU PDRD). Dalam Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan tidak lagi ada penerapan Nilai Jual Kenah Pajak (NJKP), yang dalam Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan menerapkan NJKP 20% atau 40% dari NJOP (Diana Sari, 2016: 146).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dapat di manfaatkan untuk berbagai fungsi penentuan kebijakan yang terkait dengan bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan sumber penerimaan yang sangat potensial bagi daerah. Untuk meningkatkan penerimaan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan bagi pemerintah untuk membiayai pembangunan diperlukan adanya kerjasama dan kordinasi dalam pelaksanaan pemungutannya melalui sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan. Sistem administrasi

perpajakan merupakan suatu proses yang dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun Wajib Pajak (Siti, 2017: 91).

Sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu unsur dalam sistem perpajakan memiliki peran penting sebagai implementasi kebijakan perpajakan dan hukum pajak. Implementasi sistem administrasi perpajakan yang berkualitas membutuhkan adanya kebijakan perpajakan dari pemerintah yang tepat, peraturan pelaksanaan perundang-undagan perpajakan yang jelas dan simple untuk memudahkan fiskus dan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sistem administrasi perpajakan yang tepat hendaklah menjadi prioritas tertinggi untuk diimplementasikan suatu Negara dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajaknya.

Sistem administrasi pajak yang baik dapat diukur dengan efektif, efesien, sumber daya manusia (SDM) baik fiskus maupun Wajib Pajak serta mampu meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan (*tax payers*) dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam antara Wajib Pajak dan fiskus untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela

untuk membayar pajak kepada Negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung (Dwikora Harjao, 2018: 80).

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993 mengartikan Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Kualitas pelayanan yang melekat pada fiskus akan menentukan efektivitas pelaksanaan Undang-Undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak yang memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan kualitas pelayanan yang baik (Siti, 2017: 34).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efesien. Petugas pajak yang memiliki wewenang dalam administrasi perpajakan dan berbuhungan dengan masyarakat pembayaran pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, dan bermoral baik. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan dalam melakukan pelayanan, serta sikap terhadap Wajib Pajak dalam rangka pelaksanan tugasnya mempunyai

pengaruh langsung terhadap kepercayaan Wajib Pajak akan sistem administrasi perpajakan secara keseluruhan (Cindy dan Yeni, 2013).

Berkaitan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sebagaimana yang terjadi di lapangan, masih banyak terlihat kekurangan-kekurangan yang ada didalamnya terutama masi rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemabayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang menjadi kewajibannya. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang efektif tergantung dari keberhasilan pencapaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terhadap target peneriman yang ditetapkan (Skidmore, Dkk, 2010). Seperti halnya dengan pemerintahan daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), penerimaan pajak bumi dan bangunan masih belum maksimal. Berikut data yang ada di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI).

Adapun data penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan tahun 2015-2019, data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (P2) Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Tahun 2015-2019
(Dalam Satuan Rupiah)

Tahun	Jumlah seluruh Wajib Pajak	Ketetapan	Realisasi	(%)
2015	32.846	1.660.944.666	660.908.232	39.8
2016	34.487	1.798.948.793	703.900.827	39.1
2017	35.096	2.013.065.390	825.660.831	41.0
2018	35.521	2.014.568.825	812.209.533	40.3
Januari - September 2019	35.949	2.186.551.073	497.5113.590	22.8

Sumber: Kantor Badan Pendapatan Daerah Kab. Penukal Abab Lematang Ilir (PALI)

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dari tahun 2015 sampai dengan 2019 mengalami kenaikan jumlah yang dianggarkan. Pada tahun 2015 selisi antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 1.000.036.434, Pada tahun 2016 selisi antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 1.095.047.966, Pada tahun 2017 selisi antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 1.187.404.559, Pada tahun 2018 selisi antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 1.202.359.292, dan Pada tahun 2019 selisi antara target yang telah ditetapkan dengan realisasinya berjumlah Rp 1.689.037.483.

Meski mengalami kenaikan setiap tahunya, realisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dari tahun 2015-2019 tidak perna mencapai target yang ditentukan bahkan realiasasi tersebut tidak perna mencapai 50% dari target yang ditetapkan, sehingga ketetapan yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang PBB, BPHTB dan Retribusi, Ibu Zuwariyah, tanggal 11 November 2019 di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Beliau menyampaikan beberapa kendala yang dihadapi dalam pencapaian target pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), yaitu kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak, data yang diterima tidak akurat menjadikan banyak komplen dari Wajib Pajak itu sendiri.

Kendala tersebut merupakan hal yang dapat menghambat tercapainya realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) jika tidak ditangani dengan tepat dan diselesaikan. Sehingga dapat dikatakan keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) ini tidak lepas dari beberapa hal atau faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor ini dapat mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan abngunan perdesaan dan perkotaan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembangunan Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) dari sektor pajak.

Penurunan kualitas pelayanan juga dapat mempengaruh motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Karena pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Banyak Wajib Pajak yang malas membayar pajak langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah, masyarakat disini hanya mengunggu saja petugas pajak datang menagih kewajiban mereka, jika petugas malas untuk melakakukan penagihan maka akan berdampak kepada penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Kemudian fenomena yang serupa terjadi di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), dikemukan Amnrullah (2019) Kesadaran warga PALI untuk membayar pajak bumi dan bangunann perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) masi rendah, hingga pertengahan bulan 10 tahun 2019 realisasi perolehan

PBB-P2 baru 41% dari target Rp 1.600.000.000. Masi ada penungakan pajak lantaran belum ada aturan yang bertindak tegas bagi pengempang pajak (lalai membayar pajak).

Tabel l .2
Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (P2)
Kota Palembang Tahun 2014-2019
(Dalam Satuan Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	(%)
2014	95.000.000.000	83.810.426.995	88.22
2015	95.000.000.000	97.443.811.213	102.57
2016	116.539.477.871	117.558.226.402	100.87
2017	150.000.000.000	166.521.800.165	111.01
2018	190.000.000.000	162.247.223.518	85.39
Januari – September 2019	275.600.000.000	188.319.128.500	68.33

Sumber: Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Kepala Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, bapak Zafrullah bagian Bendahara Penerimaan, menyatakan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) perlu menggunakan beberapa strategi seperti Intensifikasi, Ekstensifikasi dan Rekonsiliasi. Untuk Intensifikasi, akan melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan kepada Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) yang telah disesuaikan dengan UU No. 28 Tahun 2009, selanjutnya melaksankaan penagihan rutin dan berkala dalam jangka waktu pendek, melaksanakan pengawasan internal melalui Standar *Operating Procesur (SOP).*

Standar *Operating Procesur (SOP)* termasuk kedalam sistem administrasi perpajakan. Ukuran administrasi perpajakan ini bisa dilihat melalui pelaksanaan administrasi perpajakan yang meliputi input person, material, informasi, prosedur yang digunakan untuk menghasilkan ouput

pendapatan pemerintah. Dengan adanya administrasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian yang sama pernah diteliti dahulu yang dilakukan oleh Nazmel Nazir (2010) mengungkapkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang diterapkan oleh suatu daerah sangat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan (P2).

Menurut Bahtiar (2019), Pemkot Palembang menaikan tarif PBB 100% lebih tanpa melakukan sosialisasi ke warga dan tanpa persetujuan DPRD. Dalam pasal 79 UU No.28 Tahun 2009 bahwa NJOP sebagai dasar pengenaan PBB-P2 yang ditetapkan oleh kepala Daerah setiap 3 tahun dan tertuang dalam PMK No.208/PMK.07/2018, yang perlu dioptimalkan adalah sosialisasi terkait adanya kenaikan PBB-P2 kepada Wajib Pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daulat Freddy (2013). Hasil dari penelitian ini yaitu Sistem Administrasi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak untuk membayar pajak.

Penelitian yang sama pernah diteliti dahulu yang dilakukan oleh Juliana Kosasi dan Andreani Caroline Barus (2017). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara simultan, variabel independen minimum (UMK), jumlah penduduk, dan produk dosmetik regional bruto (PDRB) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada kabupaten dan kota di Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Hardiansyah Fatoni Tahun 2014 dengan hasil penelitian yaitu Pengelolaan pajak bumi dan bangunan sector perdesaan dan perkantoran pada pemerintah Kabupaten Malang memiliki beberapa masalah-masalah tersebut adanya penambahan objek pajak yang tidak terdata, banyak Wajib Pajak yang tidak membayar pajak, adanya jumlah rumah kosong yang tidak diketahui Wajib Pajaknya dan masih banyak objek serta daerah yang belum terdaftar pada sistem manajemen informasi objek pajak. Untuk mengatasi permasalahan diatas, telah melakukan upaya-upaya dengan pemutakhiran data melakukan pembenahan pada sistem operasional.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bagus Dwipa Adnyana Puta, Dkk (2015). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa analisis dari 100 kusioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan secara statistik terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kedua variabel.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilham Satria, Dkk (2015). Dengan hasil penelitian ini mennjukan bahwa secara simultan variabel kesadaran Wajib Pajak, pemahaman Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak dan pelayanan fiskus mempunyai signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Study Kasus Pada Badan**

Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang".

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ?
2. Bagaiman Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai Sistem Administrasi Perpajakan dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten PALI dan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang khususnya mengenai Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Ahamad Herdiansyah Fatoni. 2014. Upaya Peningkatan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Malang.

Anastasia. 2014. *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*. Andi: Jakarta.

Bagus Dwipa Adnyana Putra, Dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Boediarso Teguh Widodo. 2014. *Pedoman Umum Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.* Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Chairil Anwar Pohan. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan.* Edisi Kedua. Jakarta**:** Mitra Wacana Media.

Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Mitra Wacana Media: Jakarta.

Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan.* PT Refika Aditama: Bandung.

Dulat Freddy. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. *Jurnal Ekonomi.* Vol 4, No 2, November 2013: 126-144.

Duwi Priyatno, (2016). *SPSS Hannbook.* Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.

Dwikora Harjao. 2019. *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi Edisi 2*. Mitra Wacana Media: Bogor.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dinamis. Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada: Depok.

Ilham Satria, Dkk. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang.

Imam Mikhlis & Simanjuntak. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan*. Raih Asa Sukses: Bogor.

Jeni Susyanti & Ahmad Dahlan. 2015. *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi*. Empat dua Media: Malang.

Juliana Kosari & Andreani Caroline Barus. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Menurut Kabupaten dan Kota di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil.* Vol 7, No 2, Oktober 2017: 119-128.

Kautsar Riza Salman & Heru Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak***.** Indeks: Jakarta.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Diret Jendral Perimbangan Keuangan *Pedoman umum Pengelolahan PBB-P2.*

Kotler, Plilip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management, 15th. New Jersey: Person Pretice, Inc.

Kurniawaty Fitri. 2014. Dampak Pengalihan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Cinta Raja Kecamatan Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. Vol 22, No 1, Maret 2018: 1-10.

Mandala Harefa. 2016. Kendala Implementasi dan Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan oleh Pemerintah Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi & Kebujakan Publik*. Vol 7, No 1, Juni 2016: 67-82.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi: Yogyakarta.

Marihot Pahala Siahaan. 2010. *Pajak Daerah & Restribusi Daerah*. PT Grafindo Persada: Jakarta.

Mohammad Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan***.** Salemba Empat: Jakarta.

Nur Indrianto dan Bambang Supomo. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Primadita Fitriandi, Dkk. 2018. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Salemba Empat: Jakarta Selatan

Rahardjo Adisasmita. 2018. *Pemahaman Pedesaan dan Perkotaan Edisi 2*. Expert: Yogyakarta.

Renando Syaiful. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Koto Tengah Padang.

Romei, Priyastama. 2017. *Buku Sakti Kuasa SPSS Pengelolaan Data dan Analisis Data.* STRAT UP: Yogyakarta.

Sekaran & Roger bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Buku , Edisi enam. Salemba Empat. Jakarta.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains: Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Uma Sekaran & Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Bisnis.* Edisi 6. Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 KUP Pasal 1 Ayat 2 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

TMbooks. 2015. *Cermat memahami selak-beluk perpajakan Indonesia*. CV Andi Offset: Yogyakarta.