

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM ADMINISTRASIPERPAJAKAN
DAN SANKSI PAJAK TERHADAPKEPATUHAN WAJIB PAJAKREKLAME
KOTA PALEMBANG**

(Studi Kasus Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

SKRIPSI



**Nama : DELLA PUJA SUWANTO
NIM : 222016238**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM ADMINISTRASIPERPAJAKAN
DAN SANKSI PAJAK TERHADAPKEPATUHAN WAJIB PAJAK REKLAME
KOTA PALEMBANG**

(Studi Kasus Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Srata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : DELLA PUJA SUWANTO
NIM : 222016238**

**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi
Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Reklame Kota Palembang
Nama : Della Puja Suwanto
NIM : 222016238
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal 2020

Pembimbing I



Dr. Sa'adah Siddik, SE., M.Si., C.A.
NIDN/NBM: 0002095507/972321

Pembimbing II



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

Mengetahui,
Dekan
dan Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Siswajuddin, SE., M.Si., Ak., C.A.
NIDN/NBM: 0216106902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Puja Suwanto
NIM : 222016238
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi
Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Reklame Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Januari 2020


Della Puja Suwanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesuksesan membutuhkan suatu proses.

*Untuk mendapatkan kesuksesan, keberanianmu harus lebih besar dari
kekuatanmu”*

(Della Puja Suwanto)

Kupersembahkan skripsi ini kepada

- 1. Mama dan Ayahku*
- 2. Adikku Tersayang*
- 3. Keluarga Tercinta*
- 4. Dosen Pembimbing*
- 5. Almamaterku*

Della Puja Suwanto/222016238/2020/Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang (Studi Kasus Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)/Perpajakan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota Palembang (Studi Kasus Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak reklame Kota Palembang sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan dokumen dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, Sistem Administrasi Perpajakan secara signifikan positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Reklame dan Sanksi Pajak tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

Drifa Puja Siwantri / 212016233/2020 / Influence of Service Quality, Tax Administration System and Tax Sanctions on the Compliance of Palembang City Billboard Taxpayers (Case Study of Palembang City Regional Tax Management Agency) / Taxation

The formulation of the problem in this research was how is the influence of service quality, tax administration system and tax sanctions on Palembang city billboard taxpayer compliance (Case Study of Palembang City Regional Tax Management Agency). The type of research used was an associative research. The data used were primary and secondary data. The population in this study was the Palembang city billboard taxpayer as many as 100 respondents. Data collection techniques were using documents and questionnaires. Data analysis methods used in this study are quantitative and qualitative. The results of this study indicated that service quality does not affect taxpayer compliance, the Tax Administration System significantly and positively influenced the advertisement taxpayer compliance and the tax sanction had no influence on the advertisement taxpayer compliance.

Keywords: *service quality, tax administration system, tax sanctions, taxpayer compliance.*

PENGESAHAN

NO. 125 / Abstract / BEUMI / 1 / 2020

Telah di Periksa oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Alhamdulillah robbil'alamiin, tiada kata yang dapat penulis selain ucapan syukur kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang”, skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik, sistem administrasi perpajakan yang efektif dan sanksi pajak yang tertib tentunya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak, semakin kepatuhan wajib pajak reklame Kota Palembang, maka akan berdampak pada hasil target yang akan di capai oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Hasil penelitian ini secara bersama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame Kota Palembang. Secara parsial kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak reklame, sedangkan sistem administrasi perpajakan signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak reklame.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan terutama kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahku Suwanto dan Ibuku Desi Husnita serta keluarga, doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Sa'adah Siddik.,SE.M.Si.,Ak.CA dan Bapak Aprianto, SE.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih 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 Ekonomu dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik

dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukkan saya ucapkan terima kasih.

Palembang, Januari 2020

Penulis

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel I.1 Data Realisasi Pajak Reklame	5
Tabel I.2 Data Wajib Pajak Reklame	5
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	25
Tabel III.1 Oprasionalisasi Variabel.....	38
Tabel IV.1 Karakteristik Responden	60
Tabel IV.2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel IV.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sistem Administrasi Perpajakan	63
Tabel IV.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Pajak	64
Tabel IV.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelyanan	66
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Sistem Administrasi Perpajakan	67
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	67
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Reklame	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolineritas	71
Tabel IV.12 Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi.....	74
Tabel IV.14 Hasil Uji Detirminasi (R Square)	76
Tabel IV.15 Hasil Uji Bersama (Uji F).....	77
Tabel IV.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	78

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	59
Gambar IV.1 Struktur Organisasi BPPD	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kueisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kueisioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 Fotokopi Abstrack
- Lampiran 5 Fotokopi Abstrack
- Lampiran 6 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Fotokopi Surat Riset
- Lampiran 8 Surat Riset Dari Penelitian
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat Menghafal dan Membaca Al-Quran
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Toefl
- Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat BumDes
- Lampiran 12 Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu Negara di anggap maju apabila mampu membangun Negara nya baik dari segi fisik, yaitu pembangunan infastruktur, maupun nonfisik, yaitu pembangunan kesejahteraan rakyatnya. Indonesia terkenal dengan sumber daya alam, maka dalam melaksanakan pembangunan sumber daya itu harus di gunakan dengan secara rasioanal dalam pelaksaan pembangunan. Dalam struktur pendapatan Negara, Indonesia mempunyai banyak penerimaan dari berbagai sektor, contohnya adalah penerimaan dari sektor pajak. Sektor pajak mempunyai peranan yang sangat penting dan merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan dan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan partisipasi masyarakat dalam kesadaran dirinya untuk membayar pajak demi kesejahteraan Negara nya.

Kemandirian suatu daerah dalam pembangunan nasional merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat membuat kebijakan dimana pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk mengelola keuangan daerahnya masing-masing atau yang lebih dikenal dengan sebutan desentralisasi, hal ini dilakukan dengan harapan daerah akan memiliki kemampuan untuk membiayai pembangunan daerahnya sendiri sesuai prinsip daerah otonom yang nyata. Setiap daerah dituntut untuk berkembang dan bersaing untuk dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat didaerahnya tanpa bergantung terhadap bantuan pemerintahan pusat maka dibentuklah daerah otonom

yang disebut kebijakan otonomi daerah yaitu merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Otonomi daerah memang dapat membawa perubahan positif di daerah dalam hal kewenangan daerah untuk mengatur diri sendiri. Memaksimalkan pendapatan asli daerah, pemerintah daerah berupaya keras untuk mencari sumber-sumber pendapatan yang potensial seraya mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang telah dipungut selama ini.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. 'Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru . Upaya lain dari penerimaan pajak yaitu reformasi sistem perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat ini, negara Indonesia sudah mulai menganut *self assessment system* dimana para wajib pajak berhak untuk menghitung sendiri berapa jumlah iuran pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Perpajakan yang berlaku. Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan.

Reklame yang terpasang di wilayah Kota Palembang berpotensi untuk mendukung Pemerintah Kota Palembang dalam meningkatkan PAD melalui pajak reklame, seperti yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame yang menyebutkan bahwa pajak reklame merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai

penyelenggaraan pemerintah daerah berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memerhatikan potensi daerah.

Menurut Marihot (2013: 381) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 29 dan 30, pajak reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Sedangkan yang dimaksud dengan reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa, orang atau badan yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan dan dinikmati oleh umum.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya menyeludupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi perpajakan yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik, pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu *enforcement* bagi wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan. (Dwikora, 2019:81)

Menurut (Dwikora, 2019: 80) sistem administrasi perpajakan suatu Negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni dan prosedur perpajakan yang baik pula.

Dengan 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 mengharap kontraprestasi secara langsung (Dwikora, 2019: 80).

Menurut teori paksaan, unsur sanksi merupakan faktor yang menyebabkan seseorang mematuhi hukum. Setiap pelanggaran yang terjadi yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban pajaknya, dapat berpotensi merugikan diri wajib pajak sendiri. Hal ini disebabkan sistem hukum pajak di Indonesia sebenarnya menghasilkan *compliance cost* yang tinggi atas setiap ketidakpatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan (Kautsar dan Heru, 2019: 260).

Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang merupakan sebuah instansi pemerintahan yang mengelola segala hal di bidang pendapatan, penagihan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya yang menjadi hak dan kewenangan pemerintah Kota Palembang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pajak reklame merupakan jenis pajak daerah yang potensinya semakin berkembang seiring dengan semakin diperhatikannya adanya komponen pendukung yaitu sektor jasa, pembangunan maupun pariwisata dalam kebijakan pembangunan daerah. Di Kota Palembang jumlah reklame setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun jumlah tunggakan nya juga terus meningkat setiap tahun nya. Berikut merupakan data realisasi penerimaan pajak reklame dan tunggakan pajak reklame yang tercatat di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang tahun 2016-2018.

Tabel I.1
Target dan Realisasi Pajak Reklame
Kota Palembang
Tahun 2016-2018

Tahun	Target Pajak Reklame	Realisasi Pajak Reklame	Pertumbuhan Pajak Reklame
2016	15.604.719.571	16.567.211.469	106,17%
2017	17.605.000.000	17.113.700.816	97,20%
2018	19.200.000.000	17.641.773.173	91,88%

Sumber: Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2019

Tabel I.2
Jumlah Data Wajib Pajak Reklame
Kota Palembang
Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Aktif	Jumlah WP Menunggak
2016	3.278	1.438	1.840
2017	3.336	1.196	2.140
2018	4.689	2.067	2.622

Sumber : Badan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2019

Dapat dilihat dari Tabel I.1 bahwa dari tahun 2016-2018 jumlah tunggakan wajib pajak reklame selalu meningkat dari 2016-2018 sebesar 14,01%-18,38%. Jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya mengalami peningkatan dan sama juga halnya dengan jumlah wajib pajak menunggak yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah tunggakan wajib pajak yang meningkat setiap tahunnya mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan mendaftarkan reklame yang didirikan masih harus ditingkatkan. Hal ini tersebut disebabkan oleh faktor lingkungan dan faktor individu wajib pajak. Faktor lingkungan wajib pajak reklame meliputi peraturan pajak (*tax law*), kebijakan pajak (*tax policy*), dan administrasi pajak (*tax administration*), sedangkan faktor individu pajak yaitu kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban dalam membayar pajak. Dengan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-

faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak reklame dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Putu dkk (2016), Novita dkk (2016), dan Andrea dkk (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Ni Putu dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Delli (2013), Hadi (2013), Widya (2015), Tyas (2016), dan Ni Luh dkk (2017), yang menyatakan bahwa sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian diatas tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Adhitya (2015), yang menyatakan bahwa sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andrea dan Teguh (2017), Nyoman dan Ketut (2019), Putu dkk (2019), Rara dkk (2016), terkait pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun temuan tersebut tidak sejalan dengan penelitian Vionita dan Septian (2018) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame Kota Palembang.

2. Bagi BPPD Kota Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada BPPD Kota Palembang, khususnya mengenai kualitas pelayanan, sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Andrea Meylita dan Teguh Erawati. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntanis*. Vol. 5 No.01. Hal. 37-48.
- Adhitya Febrian Arifin. 2015. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama. *Jurnal Perbanas*. Vol. 01 No. 01. Hal. 35-52.
- Azhari Aziz Samudra. 2016. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Chairil Anwar Pohan. 2019. *Pengantar Perpajakan Edisi 2*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Delli Maria. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Vol 01. No. 01. Hal 38-54.
- Dwikora Harjo. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Hadi Masyhur. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*. Vol. 04. No. 01. Hal. 1-10.
- I Ni Luh Arismayani, dkk. 2017. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal SI AK Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 8 No. 2. Hal. 1-10
- Mahfud, dkk 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Megister Akuntansi*. Vol. 6 No. 3.
- Marihot Pahala Siahaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI

- Ni Putu Mirah dan Ni Ketut Lely. 2019. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 28 No. 01 Hal. 748-773.
- Nyoman Nadia Naissa dan I Ketut Jati. 2019. Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 27 No.2 Hal. 1394-1418.
- Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 14 No. 2 Hal. 1239-1269.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance & Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Tyas Pambudi. 2016. Pengaruh Sistem Administrasi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Berprofesi Sebagai Dosen Di Perguruan. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*. Vol. 11 No. 2 Hal. 137-150.
- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *Metode Penelitian. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Vionita dan Septian Bayu Kristanto. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi *Prospective Taxpayers*. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*. Vol. 10 No. 02 Hal. 81-91.
- Widya K Sarunan. 2015. Pengaruh Sistem Adminstrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 4 Hal. 1-15.