

**ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh:
Syifa Salwa Salsabilla Taufan
01031281924046
Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Analisis Pengaruh Reformasi Adminitrasi Pajak dan
Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Ilir Barat Kota Palembang”**

Disusun oleh:

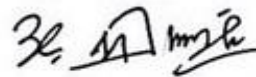
Nama : Syifa Salwa Salsabilla Taufan
NIM : 01031281924046
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian / Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal
:



Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198207282015101201

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Syifa Salwa Salsabilla Taufan

NIM : 01031281924046

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Desember 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 9 Januari 2024

Ketua



Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak
NIP. 198207282015101201

Anggota



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si
NIP. 198802092018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

ASLI

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

16/01/2024


Arista Hakiki, S.E., M.Acc, Ak., CA
NIP. 197303171997031003

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Syifa Salwa Salsabilla Taufan

NIM : 01031281924046

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG

Pembimbing : Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 20 Desember 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 9 Januari 2024

Pembuat Pernyataan,



Syifa Salwa Salsabilla Taufan
01031281924046

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat Kota Palembang”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang, yaitu (i) Reformasi Administrasi Pajak, (ii) Kualitas Pelayanan Fiskus. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Namun, kendala tersebut dapat diatasi berkat doa dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini menjadi sebuah karya yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, Desember 2023
Penulis,



Syifa Salwa Salsabilla Taufan

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia pertolongan-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Nilam Kesuma, S.E., M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Muhammad Hidayat S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji.
7. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi dan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh studi.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Segenap Petugas *E-Riset* Pajak yang telah membantu dalam proses pengambilan data perpajakan untuk penelitian.
10. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuisioner dan menjadi sampel dalam penelitian.
11. Papa, Mama dan Abang tercinta yang telah memberikan nasihat, dukungan moral maupun materil, doa serta menjadi motivasi utama sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan baik.
12. Seluruh keluarga tersayang dan teman-teman yang telah memberikan doa juga dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
13. *Last but not Least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for... for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times...*

Palembang, Desember 2023



Syifa Salwa Salsabilla Taufan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“And the Future will be better for you than the past.”
(Al-Qur’an:93)

“A rejection, a loss, a delay isn’t always a deprivation, It is indeed Allah SWT divine help to protect you, give you better and reward you.”
(Al-Qur’an:18)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua ku
(H. M. Taufan Yulistian S.E. & Hj. Laspri Damayanti, S.E.)
- Keluarga Besarku
- Almamater
- Diriku sendi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Syifa Salwa Salsabilla Taufan
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat,/Tanggal Lahir : Palembang, 16 Agustus 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Polygon blok BO-21, Palembang

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SDIT Bina Ilmi
SLTP : SMP Negeri 1 Palembang
SLTA : SMA Negeri Plus 17 Palembang
S-1 : Universitas Sriwijaya

Pengalaman Organisasi

- ☞ Bujang Gadis Universitas Sriwijaya
- ☞ Ikatan Mahasiswa Akuntansi
- ☞ Bujang Gadis Kampus Se-Sumatera Selatan
- ☞ Relawan Pajak

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa

Nama : Syifa Salwa Salsabilla Taufan

NIM : 01031281924046

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah : Perpajakan

Judul : Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Ilir Barat Kota Palembang

Telah kami periksa, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak

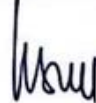
Palembang, 9 Januari 2024

Dosen Pembimbing,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak.
NIP. 198207282015101201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc, Ak., CA
NIP. 197303171997031003

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG

Oleh:

Syifa Salwa Salsabilla Taufan;
Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada responden melalui google form. Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan regresi linear berganda dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, (2) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

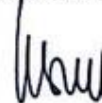
Kata kunci: *Reformasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.*

Dosen Pembimbing,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak.
NIP. 198207282015101201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc, Ak., CA
NIP. 197303171997031003

ABSTRACT

ANALYSIS THE EFFECT OF TAX ADMINISTRATION REFORM AND THE QUALITY OF TAX AUTHORITIES SERVICES ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE LEVEL AT THE PRIMARY TAX SERVICE (KPP) PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

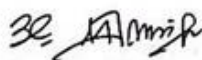
By:

Syifa Salwa Salsabilla Taufan;
Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak.

This study aims to determine the effect of tax administration reform and the quality of tax authorities services on individual taxpayer compliance level at The Primary Tax Service (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat. This research method uses the type of quantitative research. The sampling technique in this study was a purposive sampling with non probability sampling method. The sample in this study amounted to 100 Individual Taxpayers in KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This study uses primary data by distributing questionnaires to respondents through google form. Data analysis technique used multiple linear regression analysis and data processing using SPSS version 23. The results of the study show that (1) tax administration reform has a positive significant effect on individual taxpayer compliance level at The Primary Tax Service (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat., (2) the quality of tax authorities services has a positive significant effect on individual taxpayer compliance level at The Primary Tax Service (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat.

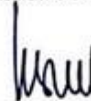
Key Words: Tax Administration Reform, Quality Of Tax Authorities Services, Taxpayer Compliance Level

Dosen Pembimbing,



Nilam Kesuma, S.E., M.Si, Ak.
NIP. 198207282015101201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc, Ak., CA
NIP. 197303171997031003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori Atribusi.....	10
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.3. Reformasi Administrasi Pajak	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan Fiskus	15
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1. Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2. Rancangan Penelitian.....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26

3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.	Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1.	Populasi.....	27
3.5.2.	Sampel.....	28
3.6.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.6.1.	Variabel Dependen.....	30
3.6.2.	Variabel Independen.....	31
3.7.	Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.7.2.	Uji Kualitas Data.....	34
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.4.	Uji Hipotesis.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....		39
4.1.	Data Penelitian.....	39
4.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.2.	Deskripsi Responden.....	39
4.2.	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1.	Uji Statistik Deskriptif.....	42
4.2.2.	Uji Kualitas Data.....	43
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.4.	Uji Hipotesis.....	51
BAB V KESIMPULAN.....		58
5.1.	Kesimpulan.....	58
5.2.	Keterbatasan.....	58
5.3.	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penerimaan Negara Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 1.2. Data Fisik KPP Pratama Palembang Ilir Barat	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Jumlah Penduduk Palembang Ilir Barat.....	28
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 4.1. Distribusi Kuesioner	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Statistik T	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplots.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak didefinisikan sebagai pendapatan negara diwajibkan pada masing-masing individu atau suatu badan yang sifatnya otoriter sesuai dengan yang terdapat pada Undang-Undang, tanpa adanya suatu imbalan yang bersifat langsung serta dapat dipergunakan untuk memenuhi setiap kebutuhan negara yang sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat kedepannya, dimana sama hal dengan penjabaran berdasar Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yaitu mengenai Ketentuan Umum serta Tata Cara Perpajakan (KUP). Wajib pajak yang telah memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan sesuai dengan aturan dari pemerintah tidak secara langsung mendapatkan manfaatnya dari upaya yang dilakukan setelah menyelesaikan pembayaran yang dilakukan (Fajrin dkk., 2021). Penerimaan negara dari pajak akan dikumpulkan melalui APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) beserta penerimaan lainnya (Penerimaan bukan pajak dan hibah) untuk disalurkan pada bagian utama serta tempat daerah atau perdesaan dapat membantu proyek dalam memajukan kemakmuran/sejahtera seluruh warga negara Indonesia.

Pemerintah menjadikan pembayaran tersebut sebagai pendapatan utama Indonesia dan berupaya bisa terus mengoptimalkan aturan kewajiban pembayaran tiap tahunnya (Tirtono dkk., 2022). Sesuai dengan faktanya, pajak memberikan kontribusi terbesar untuk penerimaan negara Indonesia sejak 3 tahun yang lalu. Di tahun 2020 penerimaan pajak mencapai 78,8% dari total penerimaan negara,

selanjutnya pada tahun 2021 kontribusi penerimaan pajak meningkat hingga 79% dan di tahun 2022, penerimaan dari hal tersebut membuat penghasilan menjadi tertinggi dari keseluruhan penerimaan negara sebesar 81,8% menurut data berikut:

Tabel 1.1. Penerimaan Negara Tahun 2018-2022

Sumber Penerimaan Negara	Jumlah Penerimaan (Triliyun Rupiah)
Tahun 2018	
Penerimaan Perpajakan	1.519
Penerimaan Bukan Pajak	409
Total Penerimaan Negara	1.928
Tahun 2019	
Penerimaan Perpajakan	1.546
Penerimaan Bukan Pajak	409
Total Penerimaan Negara	1.955
Tahun 2020	
Penerimaan Perpajakan	1.285
Penerimaan Bukan Pajak	344
Total Penerimaan Negara	1.628
Tahun 2021	
Penerimaan Perpajakan	1.376
Penerimaan Bukan Pajak	357
Total Penerimaan Negara	1.733

Tahun 2022	
Penerimaan Perpajakan	1.510
Penerimaan Bukan Pajak	335
Total Penerimaan Negara	1.845

(Sumber: Kementerian Keuangan, 2022)

Penerimaan yang didapat negara dari suatu sektor perpajakan ini sangat esensial untuk mendorong jalannya suatu sistem pemerintahan serta pembiayaan pembangunan bagi suatu negara (Setiadi, 2020). Mulai dari pembangunan rumah sakit, sekolah, jalan raya, fasilitas umum yang disediakan pemerintah, pembiayaan aparatur negara serta sistem pertahanan di Indonesia, semuanya berasal dari penerimaan pajak. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah, yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berusaha agar dapat memaksimalkan pemungutan pajak mengingat pentingnya fungsi pajak sebagai alat pembiayaan berbagai jenis keperluan negara (Magribi dkk., 2022).

Di era zaman digitalisasi yang meliputi perkembangan ekonomi, teknologi informasi dan sosial budaya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga turut mengembangkan pengelolaan penerimaan pajak melalui kebijakan perpajakan dan administrasi perpajakan yang *modern* untuk menyokong optimalisasi penerimaan pajak yang lebih baik (Sari dkk., 2019). Direktorat Jenderal Pajak turut melakukan pembaruan sistem internalnya melalui administrasi perpajakan dalam rangka pemberian suatu pelayanan yang dilakukan secara maksimal kepada wajib pajak (Sari dkk., 2019).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan reformasi administrasi perpajakan pada tahun 2016 didalam suatu bidang yaitu, proses bisnis dan suatu teknologi dari segi informasi maupun komunikasi melalui peluncuran sebuah program perubahan (*change program*) (Magribi dkk., 2022). Menurut Sari (2019) perubahan proses bisnis yang diterapkan adalah pemberlakuan sistem elektronik dalam melakukan administrasi perpajakan mulai dari, *e-filing* (pelaporan SPT melalui *online*), *e-billing* (membayar pajak melalui *online*) dan *e-registration* (registrasi NPWP secara *online*). Reformasi administrasi perpajakan diharapkan menjadi salah satu solusi dari ketidakseimbangannya rata-rata jumlah petugas pajak dengan jumlah wajib pajak sehingga pelaporan pajak semakin efektif, efisien, serta banyaknya masyarakat yang wajib patuh akan pajak, baik dalam membayarkan pajak dan atau dalam melaporkan pajaknya (Magribi dkk., 2022).

Menurut Sari (2019) salah satu dorongan dari luar yang mampu mempengaruhi berbagai perilaku atau sikap suatu individu untuk menunaikan tanggung jawab pajaknya adalah sistem administrasi perpajakan *modern*. Pernyataan tersebut sejalan dengan suatu hasil yang didapat dari sebuah penelitian yang dilaksanakan oleh Santhi dkk. (2022) diterangkan bahwa suatu sistem administrasi perpajakan yang *modern* ini sangat berdampak positif dalam meningkatkan keputusan masyarakat untuk membayarkan pajaknya. Penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Wiyarni dkk. (2021) dimana kepatuhan wajib pajak tidak dapat dipengaruhi dari suatu sistem administrasi *modern*.

Keberhasilan dari penerapan reformasi administrasi pajak tentunya didorong oleh suatu faktor kualitas dari pelayanan yang diberikan petugas pajak terhadap wajib pajak orang pribadi dan atau badan. Aparatur pajak (fiskus) berkewajiban dalam memberikan edukasi, informasi, & bimbingan kepada yang memiliki kewajiban perpajakan, dimana memiliki intelegensi serta kemampuan yang baik untuk memenuhi segala hal dan kewajiban perpajakannya (Syah Jauhar, 2019). Pada praktiknya, masih ada beberapa wajib pajak yang menilai sulitnya melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) secara elektronik sehingga membuat sebagian wajib pajak enggan melakukannya (Wiyarni dkk., 2021). Kendala yang dialami sebagian Wajib Pajak ini tentunya bertolak belakang dengan kewajiban fiskus dalam memberi pelayanan yang baik. Padahal dengan kualitas serta sistem pelayanan yang optimal, masyarakat akan merasa nyaman dan meningkatkan kesadaran untuk membayar serta memenuhi kewajiban perpajakannya (Fajriyah dkk., 2020).

Penelitian dari Khodijah dkk. (2021) juga menjadi bukti bahwa mutu dari layanan oleh para pegawai pajak berdampak bagus pada suatu ketaatan dalam wajib pajak individu akibatnya dengan pelayanan petugas bersangkutan secara optimal dapat membuat masyarakat yang membayar pajak akan merasa percaya (*trust*), terbantu (*helpful*), serta rasa nyaman (*pleasant*) untuk menyesuaikan hal tersebut pada proses pembayaran dan berdampak dalam tingginya level ketaatan dalam wajib pajak individu agar memenuhi tanggung jawab pada perpajakan. Berbanding terbalik dengan hasil penelitian dari seorang peneliti terdahulu, yakni Akbar dkk. (2020) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh dari *service* dari petugas

untuk mempengaruhi pada peningkatan ketaatan pembayaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi.

Optimalisasi suatu penerimaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui reformasi administrasi pajak telah diterapkan di antara tempat kerja pada Pelayanan Pajak Kota Palembang (KPP). KPP Pratama Palembang Ilir Barat menerapkan suatu sistem elektronik berupa *e-billing* dan *e-filling* untuk memfasilitasi wajib pajak saat melaksanakan & kepatuhan mengenai pajaknya. Dibawah ini adalah jumlah data dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sudah terdaftar, WPOP pembayaran pajak serta pelaporan, dan realisasi SPT di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Tabel 1.2. Data Fisik KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Keterangan	Jumlah (Orang)
Tahun 2021	
WPOP Terdaftar	203.729
WPOP Lapor	58.470
WPOP Bayar Pajak	3.984
Tahun 2022	
WPOP Terdaftar	216.700
WPOP Lapor	65.797
WPOP Bayar Pajak	4.462

Tahun 2023	
WPOP Terdaftar	227.650
WPOP Lapor	50.917
WPOP Bayar Pajak	3.738

**WPOP : Wajib Pajak Orang Pribadi*

(Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2023)

Dilihat dari data yang terlampir diatas, persentase kepatuhan WPOP mengalami penurunan yang cukup signifikan, pada tahun 2023 persentase kepatuhan WPOP sebesar 22% sedangkan pada tahun 2022 persentase kepatuhan WPOP mencapai hingga 30%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP menurun serta jumlah WPOP yang melapor dan membayar pajaknya ternilai sedikit. Fenomena ini tentunya dipicu oleh tindakan wajib pajak yang tidak menaati aturan perpajakan yaitu, kewajiban dalam membayarkan pajak serta kurangnya kesadaran diri dari tiap individu untuk memenuhi kewajibannya tersebut. Situasi ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Ilir Barat Kota Palembang dan mencari tahu apakah pengaruh diterapkannya reformasi administrasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dapat menjadi harapan dalam meningkatkan kembali kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP tersebut.

Berdasarkan uraian sebelumnya, sehingga pada kajian ini peneliti tertarik dalam melakukan sebuah kajian baru dengan judul “Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Barat Kota Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Apakah reformasi administrasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat dicapai dari penelitian tersebut adalah :

1. Untuk meneliti dan memperoleh bukti empiris apakah reformasi administrasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang.
2. Untuk meneliti dan memperoleh bukti empiris apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dikehendaki bisa dipergunakan untuk dasar atau pedoman dalam mengembangkan penelitian di masa mendatang dan menambahkan pengetahuan dalam bidang akuntansi, khususnya perpajakan mengenai suatu unsur yang berdampak pada sebuah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini dikehendaki bisa dipergunakan pemerintah khususnya DJP untuk dijadikan suatu bahan evaluasi dalam meningkatkan ketaatan perpajakan oleh wajib pajak orang pribadi sehingga diperoleh penerimaan kas negara yang lebih optimal.

b. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini dikehendaki bisa di manfaatkan oleh masyarakat secara umum untuk meningkatkan kepatuhan serta kesadaran dalam membayarkan dan melaporkan pajak sesuai hak dan kewajiban wajib pajak sesuai aturan berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamanda, C., & Mulyani, S. D. (2020, April). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Profesi Dokter Dengan Preferensi Risiko Sebagai Pemoderasi. *In Prosiding Seminar Nasional Pakar* (Pp. 2-12).
- Damayanti, P. E. (2021). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Religiusitas, dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Boyolali) (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Indonesia).
- Fajrin, N. W., & Kosasih, K. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Bekasi Selatan. *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Fajriyah, N., Nurhayati, N., & Nurhayati, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Akuntansi*, 434-438.
- Febrianti, N. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surabaya Sukomanunggal) (*Doctoral Dissertation*, Stiesia Surabaya).
- Fionasari, D., Wiyarni, R., Putri, A. M., & Rahayu, N. I. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Automatic Exchange Of Information, Sistem

- Administrasi Modern, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 11(1), 82-88.
- Fitria, D. A., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi, Sosialisasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(3).
- Harjayani, P. U. R. W. A. T. I., & Indriyana, P. (2019). Pengaruh Sistem Automatic Exchange Of Information (Aeoi), Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Doctoral dissertation, PhD Thesis]. IAIN Surakarta).
- Hermawati, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Kpp Sukomanunggal Surabaya). *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(8), 530-547.
- Ispryarso, B. (2020). Automatic Exchange of Information (AEOI) dan Penghindaran Pajak. *Masalah-Masalah Hukum*, 49(2), 172-179.
- Khoiriyah, M. (2019). Pengaruh Kewajiban Kepemilikan Npwp Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Pengungkapan Informasi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Empiris Pada Wp Orang Pribadi Kpp Pratama Temanggung) (Doctoral Dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Kusuma, A. H. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Modernisasi Sistem Adminitrasi Perpajakan Terhadap Tingkat

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Surabaya Krembangan) (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- Magribi, R. M., & Yulianti, D. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada WPOP yang Terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 358-367.
- Monalika, H. P., & Haninun, H. (2020). Pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 1(2), 135-154.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 14(1), 69-86.
- Munaya, A. H. A., & Yushita, A. N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Automatic Exchange Of Information (AEOI), Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Umkm Sektor Kuliner Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 9(4), 39-53.
- Nurhasanah, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris

- Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Subang). Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi), 1(6), 63-78.
- Nurhidayanti, S., Galib, M., & Jumarding, A. (2022). Pengaruh Penerapan Peraturan DJP Terkait Kepatuhan WPOP Dalam Pelaporan SPT Tahunan Secara Elektronik Pada KPP Pratama Makassar Selatan. *Economics Bosowa*, 8(001), 1-10.
- Onasis, D. (2019). Pengaruh Penerapan AEOI (Automatic Exchange Of Information), Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 10(1), 2135-2144.
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisis penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77-97.
- Rahmadani, S. A. (2022). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak di KP2KP Kabupaten Jeneponto (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Riawan, H. I. (2021). Pengaruh Pengetahuan Sistem Automatic Exchange Of Information (Aeoi) Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Dan Melaporkan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan) (Doctoral dissertation, UIN Sultan Syarif Kasim Riau).

- Santoso, B. C. (2020). Akibat Adanya Keterbukaan Informasi Pajak Pasca Dikeluarkannya Perppu Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan. *Mimbar Keadilan*, 13(1), 12-21.
- Santoso, U. C. (2022). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pelaku Umkm Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Pelaku UMKM di KPP Pratama Kebumen) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Sari, N. P. Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(1), 310-339.
- Setiadi, A. (2020). Pengaruh Kesadaran, Persepsi Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Tangerang (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Sinaga, F. A. (2021). Analisis Penerapan Sistem E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (Doctoral dissertation).
- Syah Jauhar, N. (2019). Pengaruh Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Tingkat Kepatuhan Dan Self Assesment System Terhadap Preferensi Tentang Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan (Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).

- Syahrial, I. (2022). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(2), 70-84.
- Syauqi, T. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 21(2), 162-172.
- Timur, A. M. (2019). Determinan Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Instansi Militer (Studi Pada Yonif 403/Wirasada Pratista Yogyakarta) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Tirtono, T., & Nurdhiana, N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 14(3), 130-151.
- Zuhdi, M. I., Suryadi, D., & Yuniati, Y. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung X. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 116-135.

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Palembang-Prabumulih Kilometer 32 Indralaya Ogan Ilir Kode Pos 30662
Telepon. (0711) 580964, Faksimile (0711) 580-964
Laman: <http://fe.unsri.ac.id> email: dekan@fe.unsri.ac.id

Nomor : 0972/UN9.FE/TU.SB5/2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

21 September 2023

Yth. Kepala
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat
Jalan Tasik Kambang Iwak, Bukit Kecil
Palembang 30135

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, maka mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Syifa Salwa Salsabila
N I M : 01031281924046
Jurusan : Akuntansi

diwajibkan menyusun skripsi dalam mata kuliah :

= Perpajakan =

dengan judul skripsi :

“Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang”.

Untuk menyusun skripsi tersebut, diperlukan data/keterangan dari Instansi/Dinas/Perusahaan yang ada di bawah pimpinan Bapak/Ibu. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Bapak/Ibu dapat memfasilitasi perolehan data/keterangan yang diperlukan.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Tembusan :

1. Dekan FE Unsri (sebagai laporan)
2. Ketua Jurusan Akuntansi FE Unsri
3. Arsip



Lampiran 2. Data Fisik di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

1	Jumlah WPOP Tang terdaftar Tahun 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	Ada
2	Jumlah WPOP Yang Laport Pajak Tahun 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	Ada
3	Jumlah WPOP Yang Bayar Pajak Tahun 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	Ada

1) Jumlah WPOP yang Terdaftar Tahun 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2019	177.756
2	2020	190.531
3	2021	203.729
4	2022	216.700
5	2023	227.650

2) Jumlah WPOP Laport SPT Tahunan 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2019	44.489
2	2020	46.598
3	2021	58.470
4	2022	65.797
5	2023	50.917

3) Jumlah WPOP Bayar Pajak Tahun 2019 s.d 2023 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2019	6.304
2	2020	4.594
3	2021	3.984
4	2022	4.462
5	2023	3.738

Sumber: Data terupdate KPP Pratama Palembang Ilir Barat per 14 November 2023

Lampiran 3. Flyer dan Penyebaran Kuesioner

**CALL FOR
RESPONDENTS**

TERIMA KASIH ATAS KETERSEDIANNYA

We Are Looking For

RESPONDEN KUISIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG (SYARAT & KETENTUAN TERLAMPIR)

Requirements

- ✔ WPOP yang telah memiliki NPWP
- ✔ WPOP dengan KTP domisili Palembang
- ✔ WPOP terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat (Kode KPP 307)
- ✔ WPOP yang telah menggunakan sistem administrasi pajak modern (e-billing / e-filing / e-SPT / e-registration)

Additional Note

Seluruh informasi dari hasil kuisisioner bersifat rahasia dan akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata.

LINK KUISIONER

<https://bitly.ws/XEM6>

For More Information +62 821 7973 2505

14.03

Your story 8s

CALL FOR RESPONDENTS

TERIMA KASIH ATAS KETERSEDIANNYA

We Are Looking For

RESPONDEN KUISIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP ILIR BARAT KOTA PALEMBANG (SYARAT & KETENTUAN TERLAMPIR)

Requirements

- WPOP yang telah memiliki NPWP
- WPOP dengan KTP domisili Palembang
- WPOP terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat (Kode KPP 307)
- WPOP yang telah menggunakan sistem administrasi pajak modern (e-billing / e-filing / e-SPT / e-registration)

Additional Note

Seluruh informasi dari hasil kuisisioner bersifat rahasia dan akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata.

LINK KUISIONER

<https://bitly.ws/XEM6>

For More Information +62 821 7973 2505

Activity Facebook Highlight Send More

09.27

Riske Active 4m ago

KPP Ilir Barat Palembang".

Kebetulan saya menemukan akun Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai salah satu followers instagram @pajakpalembangilirbarat

Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia menjadi salah satu responden demi keberhasilan penelitian saya.

Link Kuisisioner;
<https://forms.gle/28kgGQvyJN3y1G7e9>

Terima kasih atas ketersediannya.
 Wassalamualaikum Wr. Wb.

AUG 29 AT 9:14 AM

Kuisisioner
 Penelitian Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang

Jawaban Anda telah dikirim.

Kirim Jawaban Lain

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan · Privasi & Layanan Pelanggan · Kebijakan Privasi

Google Formulir

Swipe any message to reply

Message...

Kuisisioner Penelitian Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang

Perkenalkan saya Syifa, mahasiswa program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir mengenai "**Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Barat Kota Palembang**".

Demi tercapainya hasil yang diinginkan, saya sangat mengharapkan saudara dapat mengisi daftar pernyataan ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuisisioner ini **bersifat rahasia** dan akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata. Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini.

* Indicates required question

Identitas Responden

Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi data diri dengan memilih salah satu dari beberapa pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan identitas masing-masing.

1. Nama (boleh diisi dengan inisial / nama samaran) *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki-laki
 Perempuan

3. Usia Responden *

Mark only one oval.

- 18-30 tahun
 31-40 tahun
 41-50 tahun
 > 51 tahun (diatas 51 tahun)

4. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- Wirausaha
 Karyawan
 Lainnya

5. Tempat Tinggal (Kecamatan) *

Mark only one oval.

- Ilir Barat 1
- Ilir Barat 2
- Bukit Kceil
- Gandus
- Sukarami
- Alang-Alang Lebar

6. Pendidikan Terakhir *

Mark only one oval.

- SMA
- DIPLOMA
- S1
- S2
- S3

7. Pengetahuan Pajak *

Mark only one oval.

- Brevet
- Internet / Sosial Media
- Sosialisasi / Penyuluhan
- Tidak ada

8. Apakah anda merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki KTP terdaftar di Palembang? *

Mark only one oval.

- Ya
- Tidak

9. Apakah Anda merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menerapkan dan menggunakan sistem administrasi modern dalam perpajakan berupa *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*? *

Mark only one oval.

- Ya
- Tidak

Pertanyaan untuk Analisis

Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih salah satu jawaban dari pilihan angka yang tersedia. Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju dan (5) Sangat Setuju.

Reformasi Administrasi Pajak

10. Saya sebagai wajib pajak mengetahui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak terkait sistem administrasi pajak *modern* berupa; *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

11. Petugas KPP Pratama Palembang Ilir Barat telah melakukan sosialisasi secara meluas terkait penerapan sistem *online e-filing, e-registration, dan e-billing* kepada wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

12. Adanya *e-registration* dapat mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berupa pendaftaran NPWP secara *online* *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

13. Adanya *e-filing* dapat mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berupa pelaporan SPT melalui *online* *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

14. Adanya *e-billing* mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berupa pembayaran pajak melalui *online* *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

15. Saya sebagai wajib pajak telah memahami manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan * dari sistem *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

16. Saya merasa puas dengan pelayanan sistem *online* berupa *e-filling*, *e-registration*, dan *e-billing* *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan Fiskus

17. Fiskus selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

18. Fiskus mampu menjelaskan prosedur pelayanan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19. Fiskus selalu menindak lanjuti pengaduan dari wajib pajak dengan cepat *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

20. Fiskus bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

21. Fiskus menjaga kerahasiaan data dari setiap wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

22. Fiskus memiliki *skill* dan kompetensi yang baik *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

23. Fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, lengkap, dan benar *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

24. Fiskus melayani seluruh wajib pajak dengan baik sesuai dengan kebutuhannya *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

25. Fiskus selalu tanggap terhadap keluhan dan kesulitan yang disampaikan wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

26. Fiskus memberikan solusi yang telah mengkomudir keluhan dari wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

27. Fiskus selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah dan atau pertanyaan dari wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

28. Fiskus memberikan pengarahan mengenai pembayaran pajak dengan ramah dan mudah dimengerti oleh wajib pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

29. Fiskus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

30. Fiskus berpenampilan rapih dan sopan sesuai dengan tuntutan tugas *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

31. Fasilitas (peralatan dan perlengkapan) di kantor pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

32. Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di kantor pelayanan pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Kepatuhan Wajib Pajak

33. Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan dan kesadaran diri sendiri *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

34. Saya melakukan pengisian formulir SPT dengan benar, lengkap, dan jelas *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

35. Saya selalu menyetor dan melaporkan SPT masa dan tahunan tepat waktu *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

36. Saya melakukan perhitungan pajak terutang dengan benar *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

37. Saya tidak pernah mendapat sanksi atau denda pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

38. Saya tidak pernah menerima surat teguran pajak *

Mark only one oval.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuisisioner penelitian ini.

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan	Wilayah Tinggal (Kecamatan)	Tingkat Pendidikan	Tingkat Pengetahuan Pajak	X1							Total X1
								1	2	3	4	5	6	7	
1	Sh	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	5	4	5	3	30
2	syahrir robbi	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Gandus	S3	Sosialisasi / Penyuluhan	4	5	4	4	5	4	3	29
3	Alan anshori	Laki-laki	41-50 tahun	Karyawan	Gandus	S2	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	4	4	5	3	30
4	Al	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	4	2	3	4	2	4	24
5	Ghin	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Brevet	4	2	4	4	2	4	5	25
6	DL	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	5	5	1	5	5	5	31
7	G	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	1	4	5	4	28
8	lita	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Gandus	S2	Internet / Sosial Media	5	4	5	5	4	5	5	33
9	b	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Gandus	SMA	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	2	4	5	5	30
10	Clara	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	4	30
11	FA	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	4	5	1	1	5	1	5	22
12	Ci	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Alang-Alang Lebar	S1	Internet / Sosial Media	4	4	4	4	4	4	4	28
13	LS	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Sukarami	SMA	Internet / Sosial Media	4	3	5	4	3	5	4	28
14	Anita	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Alang-Alang Lebar	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	4	5	4	4	5	4	30
15	cier	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	3	4	5	5	31
16	SR	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Bukit Kecil	SMA	Internet / Sosial Media	3	3	3	4	3	3	4	23
17	k	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	5	5	4	4	5	4	4	31
18	MR	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Ilir Barat 1	SMA	Internet / Sosial Media	4	5	5	5	5	5	3	32
19	Caca	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	S1	Brevet	5	4	5	5	4	5	1	29
20	t	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 2	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	1	28
21	I	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Gandus	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	1	27
22	BY	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	SMA	Internet / Sosial Media	5	2	4	2	4	2	2	23
23	NH	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Brevet	5	4	5	5	4	5	4	32
24	L	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Bukit Kecil	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	1	4	5	5	28
25	Nn	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	4	31
26	Nadya	Perempuan	18-30 tahun	Lainnya	Ilir Barat 2	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	5	31
27	Putri	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	4	5	4	4	2	27
28	Devi	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	4	31
29	s	Laki-laki	31-40 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	3	29
30	Avira Syatta	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Brevet	4	5	5	3	5	5	5	32
31	Elvi Indrawati	Perempuan	31-40 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 1	S2	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	5	31
32	Serena Afra	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	4	4	5	4	31
33	WBI	Laki-laki	31-40 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	DIPLOMA	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	3	4	4	3	5	28
34	Lisda Amelia	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	1	27
35	Fathan Maulana	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	5	4	4	5	4	1	28
36	Adelia Winata	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	5	5	5	5	5	4	34
37	Haryo Suseno	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	3	4	5	5	30
38	Eko Prasetyo	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	5	5	5	5	5	5	1	31
39	Hani Agatha	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	4	5	3	4	4	4	29
40	Desita Aulia	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	3	29
41	Niken Paramita	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	2	28
42	Vikri Marwansa	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	4	3	4	5	3	4	5	28
43	Dani pratama	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	5	4	5	5	4	3	30
44	Linda pebrinyati	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	3	4	5	2	28
45	Merry Agustina	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	4	5	5	4	5	1	28
46	Ghifhri Goffar	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Brevet	3	4	4	5	4	4	4	28
47	Shafa Mulya	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	3	4	4	3	4	4	27
48	Shafaluna Putri	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	5	32
49	DMS	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	4	4	5	4	4	1	26
50	Surya	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	S1	Internet / Sosial Media	3	5	5	4	5	5	1	28
51	AP	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	4	4	4	4	2	26
52	Nabila Aliyah	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	1	4	4	5	4	4	4	26
53	Tasya Farida	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	1	4	4	5	4	4	4	26
54	DP	Laki-laki	31-40 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Internet / Sosial Media	5	5	4	5	5	4	5	33
55	Kelvin Candra	Laki-laki	18-30 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 2	DIPLOMA	Brevet	2	4	5	5	4	5	3	28
56	SMA	Laki-laki	31-40 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	5	4	5	5	4	5	32
57	Melody agnes	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Brevet	1	4	5	5	4	5	3	27
58	Nurmala Utari	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	5	4	5	4	31
59	Raffli Wicaksana	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	4	5	4	4	30
60	Ahmad Naufal	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	4	5	5	4	5	5	1	29
61	CMP	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	3	5	4	5	5	4	1	27
62	Ramadhita	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	4	5	5	4	5	5	1	29
63	GVT	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	5	4	5	2	29
64	Berliana	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	4	4	5	1	28
65	- Afina Familia	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	5	4	3	5	4	4	30
66	adelia rahma	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	4	4	5	2	29
67	khanza nabila	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	4	4	4	5	4	4	2	27
68	Nisrina Baidha	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	5	4	5	1	28
69	QSR	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	5	4	5	1	29
70	AZA	Laki-laki	31-40 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	1	4	4	5	4	4	5	27
71	Indah Alfiana	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	4	5	4	4	4	30
72	Deva Erianto	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Brevet	4	5	4	5	5	4	5	32
73	Biantama Faizin	Laki-laki	18-30 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 2	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	4	4	5	5	32
74	Marietha Dwi	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	4	30
75	Helena Elyaan	Perempuan	31-40 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	5	5	4	5	5	4	33
76	RAF	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	3	4	5	4	4	5	5	30
77	YTA	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Brevet	5	5	5	3	5	5	4	32
78	Ayu Lestari	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	4	5	5	4	5	5	3	31
79	Yuke agustin	Perempuan	31-40 tahun	Wirasaha	Bukit Kecil	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	5	4	5	4	31
80	KAK	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	5	4	4	4	4	4	4	29
81	Rendi Ramdani	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Sukarami	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	4	4	4	5	4	4	1	26
82	RRK	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	5	4	4	5	5	32
83	Cep Sidki	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Gandus	SMA	Internet / Sosial Media	3	5	4	4	5	4	3	28
84	Nafis Zahran	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	5	4	5	3	31
85	Vyola Andita	Perempuan	31-40 tahun	Wirasaha	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	3	5	4	5	5	4	4	30
86	Kinar	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Gandus	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	4	5	4	4	30
87	Sekar	Perempuan	31-40 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 2	SMA	Sosialisasi / Penyuluhan	5	5	4	5	5	4	5	33
88	Sunardi	Laki-laki	31-40 tahun	Lainnya	Alang-Alang Lebar	SMA	Sosialisasi / Penyuluhan	5	5	4	5	5	4	5	33
89	Agustinus	Laki-laki	41-50 tahun	Wirasaha	Bukit Kecil	S2	Internet / Sosial Media	5	4	4	5	4	4	5	31
90	NNM	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	SMA	Internet / Sosial Media	3	5	5	4	5	5	5	32
91	IST	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	DIPLOMA	Internet / Sosial Media	5	4	5	5	4	5	4	32
92	Sevira	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Bukit Kecil	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	4	4	5	4	31
93	Andre Tobing	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Alang-Alang Lebar	S2	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	5	32
94	SRV	Perempuan	18-30 tahun	Wirasaha	Ilir Barat 1	S2	Internet / Sosial Media	4	5	5	5	5	5	4	33
95	Revald	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	SMA	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	5	31
96	Febliana	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	SMA	Brevet	4	5	4	5	5	4	4	31
97	Elsafani	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Ilir Barat 2	S1	Internet / Sosial Media	4	4	5	4	4	5	4	30
98	RKS	Laki-laki	31-40 tahun	Wirasaha	Bukit Kecil	SMA	Sosialisasi / Penyuluhan	5	4	4	5	4	4	4	30
99	FJR	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	4	5	4	5	5	4	5	32
100	Fzh	Perempuan	18-30 tahun	Karyawan	Sukarami	S1	Internet / Sosial Media	5	4	5	4	4	5	3	30
101	Ekarini	Perempuan	31-40 tahun	Karyawan	Ilir Barat 1	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	5	4	5	4	5	4	30
102	FL	Perempuan	41-50 tahun	Lainnya	Ilir Barat 2	S1	Brevet	4	5	4	5	5	4	3	32
103	Gino Ardian	Laki-laki	18-30 tahun	Karyawan	Alang-Alang Lebar	S1	Sosialisasi / Penyuluhan	4	5	5	4	5	4	5	31
104	iv														

X2																Total X2	Y1						Total Y
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		1	2	3	4	5	6	
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	70	5	4	4	5	5	4	27
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	67	4	5	4	3	5	4	25	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	72	4	5	4	5	4	27	
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	1	5	5	63	2	4	4	4	4	23	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	70	5	5	4	4	4	27	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	74	5	5	5	5	5	30	
4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	67	5	5	4	4	3	24	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	73	5	5	5	5	5	30	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	1	1	3	5	67	5	4	4	4	4	25	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	67	4	5	4	4	4	27	
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	1	3	5	4	65	4	3	4	5	4	24	
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	72	4	5	5	5	5	29	
4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	73	4	5	5	5	5	29	
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1	4	4	68	4	4	4	5	5	27	
5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	71	5	4	5	5	5	28	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	73	5	5	5	5	5	30	
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	71	4	5	5	5	4	28	
5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	4	4	70	5	5	5	4	4	28	
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	5	68	4	5	4	4	5	27	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	67	4	5	4	5	4	27	
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	1	3	69	5	5	5	4	5	29	
3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	62	4	4	4	4	4	24	
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	74	5	5	5	5	5	30		
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	69	4	5	3	4	3	23	
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	72	5	4	5	4	4	27	
5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	5	5	30		
4	4	1	2	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	63	5	4	2	4	4	21	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	70	5	5	5	4	4	27	
4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	70	5	5	4	4	5	28	
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	69	5	4	4	5	5	27	
5	4	1	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	64	5	4	4	3	4	25	
4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	68	5	4	5	4	5	27	
4	5	4	1	2	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	66	4	4	3	4	5	25	
5	4	3	4	1	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	65	5	4	3	4	4	25	
4	5	3	5	5	1	3	4	5	1	3	4	5	5	5	5	63	5	5	4	5	4	28	
5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	68	5	5	4	5	4	28	
5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	74	5	5	5	5	4	27	
5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	70	5	4	4	5	5	27	
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	73	4	5	5	4	5	27	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	65	5	4	4	5	4	26	
4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	68	5	4	5	4	5	27	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	71	5	4	5	4	5	27	
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	2	68	5	4	4	5	4	26	
5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	1	67	4	4	4	4	5	26	
4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	67	4	5	5	4	5	28	
5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	1	4	69	5	5	4	5	4	28	
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	4	4	5	4	3	25	
4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	68	4	4	5	5	4	27	
4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	71	5	5	4	4	5	27	
3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	70	4	5	4	4	5	26	
3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	69	4	5	5	4	5	28	
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	4	5	68	4	4	5	5	3	25	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	66	4	4	4	5	4	26	
5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	66	5	4	4	4	3	25	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	64	4	4	5	4	4	25	
5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	71	4	5	4	5	4	27	
4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	69	5	4	5	4	4	27	
5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	67	5	4	4	5	4	27	
4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	70	5	4	5	5	5	29	
4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	69	4	5	5	4	5	28	
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	69	5	4	5	5	4	28	
5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	67	5	4	4	3	4	25	
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	73	5	4	5	4	4	27	
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71	5	5	5	4	4	28	
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	71	5	5	4	4	4	27	
4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	74	5	5	4	4	5	27	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	4	5	5	29	
5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	4	67	5	4	4	4	5	27	
4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	70	5	4	5	4	4	27	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	72	5	4	5	4	5	27	
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	72	3	5	4	4	5	26	
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	67	3	5	4	4	4	24	
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	71	4	5	4	4	5	4	27	
5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	74	5	4	4	5	4	27	
3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	1	3	4	4	5	64	4	5	3	4	3	22	
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68	5	5	3	5	3	23	
4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	1	5	5	65	4	5	4	4	4	25	
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	1	64	4	4	4	5	3	3	23	
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	1	68	4	3	5	5	5	26	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	1	1	5	64	5	5	3	4	3	23	
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	70	5	4	3	4	4	5	25	
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	75	5	4	4	5	4	26	
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	73	4	5	5	4	4	27	
5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	72	4	5	4	4	4	27	
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5</													

Lampiran 8. Uji Kualitas Data

Uji Validitas Reformasi Adminitrasi Pajak (X1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	-.027	.066	-.189	-.027	.066	-.009	.334**
	Sig. (2-tailed)		.788	.512	.060	.788	.512	.927	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-.027	1	-.054	.019	1.000**	-.054	.008	.506**
	Sig. (2-tailed)	.788		.596	.849	.000	.596	.936	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.066	-.054	1	-.005	-.054	1.000**	-.152	.483**
	Sig. (2-tailed)	.512	.596		.961	.596	.000	.131	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.189	.019	-.005	1	.019	-.005	-.230*	.200*
	Sig. (2-tailed)	.060	.849	.961		.849	.961	.022	.046
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.027	1.000**	-.054	.019	1	-.054	.008	.506**
	Sig. (2-tailed)	.788	.000	.596	.849		.596	.936	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.066	-.054	1.000**	-.005	-.054	1	-.152	.483**
	Sig. (2-tailed)	.512	.596	.000	.961	.596		.131	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	-.009	.008	-.152	-.230*	.008	-.152	1	.408**
	Sig. (2-tailed)	.927	.936	.131	.022	.936	.131		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.334**	.506**	.483**	.200*	.506**	.483**	.408**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.046	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.127	.084	-.015	.134	.137	-.015	-.037	-.006	-.137	-.086	-.003	.006	.040	-.041	-.241 [*]	.197 [*]
	Sig. (2-tailed)		.206	.405	.884	.183	.174	.885	.717	.955	.173	.396	.978	.955	.696	.687	.016	.049
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.127	1	.097	-.024	-.005	.176	.104	-.018	-.029	.097	-.025	-.093	.102	-.011	-.088	.030	.370 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.206		.339	.814	.962	.080	.304	.858	.774	.337	.807	.358	.314	.911	.382	.764	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.084	.097	1	.071	.114	.207 [*]	-.057	-.061	-.063	.001	.187	-.090	-.092	-.263 ^{**}	-.153	-.163	.196
	Sig. (2-tailed)	.405	.339		.482	.257	.039	.571	.544	.532	.995	.063	.375	.362	.008	.129	.106	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.015	-.024	.071	1	.207 [*]	-.143	-.075	-.014	.190	.004	.068	-.273 ^{**}	-.141	-.260 ^{**}	-.094	-.142	.269
	Sig. (2-tailed)	.884	.814	.482		.039	.155	.460	.888	.059	.966	.502	.006	.163	.009	.352	.157	.023
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.134	-.005	.114	.207 [*]	1	-.151	-.016	-.164	.164	.024	.036	-.024	-.035	-.112	-.112	-.129	.219 [*]
	Sig. (2-tailed)	.183	.962	.257	.039		.134	.872	.103	.103	.811	.720	.813	.726	.269	.267	.200	.029
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.137	.176	.207 [*]	-.143	-.151	1	.063	-.009	-.200 [*]	-.035	.037	-.004	-.145	.034	-.040	-.065	.197
	Sig. (2-tailed)	.174	.080	.039	.155	.134		.537	.929	.046	.729	.714	.965	.149	.735	.694	.519	.029
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	-.015	.104	-.057	-.075	-.016	.063	1	.021	.104	-.034	-.043	.115	-.011	-.106	-.038	-.029	.197
	Sig. (2-tailed)	.885	.304	.571	.460	.872	.537		.835	.301	.734	.669	.253	.916	.292	.707	.777	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	-.037	-.018	-.061	-.014	-.164	-.009	.021	1	.032	.012	-.050	-.076	-.019	-.069	-.126	-.195	.356
	Sig. (2-tailed)	.717	.858	.544	.888	.103	.929	.835		.755	.906	.624	.450	.853	.498	.212	.052	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	-.006	-.029	-.063	.190	.164	-.200 [*]	.104	.032	1	.104	.144	-.072	-.072	-.230 [*]	.000	-.048	.273 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.955	.774	.532	.059	.103	.046	.301	.755		.305	.154	.475	.475	.022	.998	.638	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	-.137	.097	.001	.004	.024	-.035	-.034	.012	.104	1	-.065	-.055	-.119	-.070	-.163	.023	.196
	Sig. (2-tailed)	.173	.337	.995	.966	.811	.729	.734	.906	.305		.519	.587	.238	.487	.106	.820	.036
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	-.086	-.025	.187	.068	.036	.037	-.043	-.050	.144	-.065	1	-.285 ^{**}	.111	.025	-.016	-.082	.257 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.396	.807	.063	.502	.720	.714	.669	.624	.154	.519		.004	.273	.806	.872	.415	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	-.003	-.093	-.090	-.273 ^{**}	-.024	-.004	.115	-.076	-.072	-.055	-.285 ^{**}	1	.256 [*]	.091	-.025	-.047	.196
	Sig. (2-tailed)	.978	.358	.375	.006	.813	.965	.253	.450	.475	.587	.004		.010	.369	.802	.641	.021

Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	-.084	-.017	.005	-.027	-.078	.289**
	Sig. (2-tailed)		.386	.862	.957	.781	.418	.002
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.2	Pearson Correlation	-.084	1	.023	-.093	.038	.004	.309**
	Sig. (2-tailed)	.386		.814	.334	.694	.965	.001
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.3	Pearson Correlation	-.017	.023	1	.108	.256**	.286**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.862	.814		.265	.007	.003	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.4	Pearson Correlation	.005	-.093	.108	1	-.030	.120	.371**
	Sig. (2-tailed)	.957	.334	.265		.757	.215	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.5	Pearson Correlation	-.027	.038	.256**	-.030	1	.226*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.781	.694	.007	.757		.018	.000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.6	Pearson Correlation	-.078	.004	.286**	.120	.226*	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.418	.965	.003	.215	.018		.000
	N	109	109	109	109	109	109	109
TOTAL	Pearson Correlation	.289**	.309**	.628**	.371**	.548**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	109	109	109	109	109	109	109

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Reformasi Administrasi Pajak (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	7

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	16

Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.656	6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69272850
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.035
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-9.535	3.999		-2.384	.019		
Reformasi Administrasi Pajak	.324	.078	.325	4.136	.000	.849	1.178
Kualitas Pelayanan Fiskus	.400	.062	.508	6.462	.000	.849	1.178

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-9.535	3.999		-2.384	.019
Reformasi Administrasi Pajak	.324	.078	.325	4.136	.000
Kualitas Pelayanan Fiskus	.400	.062	.508	6.462	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.701 ^a	.492	.481	1.71009	1.477

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Reformasi Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	274.442	2	137.221	46.923	.000 ^b
	Residual	283.668	97	2.924		
	Total	558.110	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus , Reformasi Administrasi Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-9.535	3.999		-2.384	.019
Reformasi Administrasi Pajak	.324	.078	.325	4.136	.000
Kualitas Pelayanan Fiskus	.400	.062	.508	6.462	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak