

Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya

Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang



Skripsi Oleh :

SARTIKA SIRINGORINGO

NIM. 01071003063

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

Tahun 2011

S
336.07

Sir

Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya

2011. Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

R.22743/3488



Skripsi Oleh :

SARTIKA SIRINGORINGO

NIM. 01071003063

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

Tahun 2011

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/ TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : SARTIKA SIRINGORINGO

NIM : 01071003063

JURUSAN : AKUNTANSI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Pembimbing :

Ketua : H. Aspahani, S.E., M.M., Ak

Anggota : Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak

Tanggal diuji : 1 November 2011

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini saya buat dengan tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan termasuk pembatalan gelar keserjanaan saya.

Inderalaya, 3 November 2011

Yang Memberi Pernyataan



Sartika Siringoringo

NIM.01071003063

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SARTIKA SIRINGORINGO
NIM : 01071003063
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN KPP (KANTOR PELAYANAN PAJAK) DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 03 NOVEMBER 2011

Ketua

: _____

H. Aspahani, SE, M.M, Ak
NIP 196607041992031004



Tanggal 03 NOVEMBER 2011

Anggota

: _____

Shelly F. Kartasari, SE, M.Si, Ak
NIP 198102192002122001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : SARTIKA SIRINGORINGO
NIM : 01071003063
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Telah dilaksanakannya ujian komprehensif pada tanggal 1 November 2011 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 3 November 2011

Ketua

H. Aspakeni, SE, M.M, Ak

NIP. 196607041992031004

Anggota

Shelly F. Kartasari, SE, M.Si, Ak

NIP. 198102192002122001

Anggota

Hj. Rina Tiandrikirana, SE, M.M, Ak

NIP. 196503111992032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak

NIP.195808281988101001

MOTTO

- "Apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu." (*Injil Lukas 11: 9-10*)
- *If God sends you down a rocky road, he'll give you good shoes to walk it!* (*The Notebook*)
- *Geography has made us neighbors. History has made us friends. Economics has made us partners, and necessity has made us allies. Those whom God has so joined together, let no man put asunder* (*John F. Kennedy*)

Kupersembahkan Kepada :
Yesus Kristus dan Bunda Maria,
Kedua orang tuaku,
Keluargaku,
Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”**.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi enam bab, yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Gambaran Umum KPP Madya Palembang, Bab V Pembahasan, dan Bab VI Kesimpulan dan Saran.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan KPP baik secara simultan maupun parsial mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi kelima dimensi kualitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, secara parsial hanya Variabel Empati yang dominan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki. Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan masukan bagi Universitas Sriwijaya, juga dapat menjadi bahan masukkan akademisi bagi peneliti selanjutnya.

Penulis

Sartika Siringoringo

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan, dan arahan dari banyak pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA**, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. **Prof. H. Syamsurijal. AK, P.H.d**, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. **Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak**, Ketua Jurusan Akuntansi
4. **Bapak H. Aspahani, S.E, M.M., Ak**, Ketua Pembimbing Skripsi dan **Ibu Shelly Febrina Kartasari, S.E., M.Si, Ak**, Anggota Pembimbing Skripsi atas kesabaran, waktu, tenaga, pikiran serta sumbangsih dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
5. **Bapak Alm. Sulaiman S. Manggala., S.E., MBA, Ak**, Anggota Pembimbing Skripsi.
6. **Ibu Hj. Rina Tjandrakirana, S.E., M.M., Ak**, Dosen Pembahas yang banyak memberikan saran dan kritik yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
7. **Bapak Abukosim, S.E, M.M., Pembimbing Akademik.**
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan bimbingan akademis kepada penulis selama masa studi.
9. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Bapak Dudi Wahyudi, Kepala Bidang P2 Humas Kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep Babel yang telah membantu penulis memperoleh informasi selama penelitian.

11. Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang: Kak Meidy, Bang Bernard, Kak Wulan yang telah membantu penulis menyebarkan kuesioner dalam memperoleh informasi selama penelitian.
12. Bapak dan Mamak, terimakasih atas doa, cinta, dan dukungan tulus yang diberikan sampai saat ini.
13. Kedua saudaraku (Leo dan Wati) atas bantuannya selama ini.
14. Teman-teman tempeku: Christina Yunita (Entin), Cherrya Dhia (Echie), Renica Anggraeny (Oma), Rony Simanjutak (Ony), Dina Mariana (Dina), Claudia Winda (Bundo) atas kebersamaan dan lawakannya selama ini. Salam Super.
15. Teman-teman SMA Xaverius 1: Gabriela Diandra, Marli, Nur Indah, Yuwita Margareth, semangat untuk mendapatkan gelar sarjana ini kawan. Sukses semua.
16. Teman-teman seangkatan di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya: Septi, Masita, Inna, Nindi, Uun, Tammy, Popy, Darman, Yohanes, Jelita, Ephi, dan lain-lain. Sukses kawan *and God bless*.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baiknya dan memberkati kita semua.

Penulis,

Sartika Siringoringo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Pengertian Pajak	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Reformasi Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	14
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis	22

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	23
3.2. Metode Penelitian	23



3.3.	Desain Penelitian	23
3.4.	Unit Analisis, Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel.....	24
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data	26
3. 5. 1	Sumber Data	26
3. 5. 2	Metode Pengumpulan Data	26
3.6.	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.7.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	28
3. 7. 1	Metode Transformasi Data	28
3. 7. 2	Metode Analisis Data	30
3. 7. 3	Pengujian Hipotesis	31

BAB IV. GAMBARAN UMUM KPP MADYA PALEMBANG

4.1.	Sejarah Pembentukan KPP Madya Palembang	32
4.2.	Visi dan Misi KPP Madya Palembang.....	34
4.3.	Tugas Pokok dan Struktur Organisasi	36
4.4.	Ikthtisar Jabatan dan Uraian Pekerjaan	38
4.5.	Wilayah Kerja	42
4.6.	Wajib Pajak	43
4.7.	Pelayanan	44

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Hasil Penelitian	47
5. 1. 1	Gambaran Objek Penelitian	47
5. 1. 2	Analisis Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner	49
5. 1. 3	Model Persamaan Regresi	50
5. 1. 4	Pengujian Asumsi Klasik	51
5.2.	Pembahasan	57
5. 2. 1	Pengujian secara Parsial	57
5. 2. 2	Pengujian secara Bersama-sama	59
5. 2. 3	Analisis Deskriptif	61
5.3.	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	63

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6. 1	Kesimpulan	66
------	------------------	----

6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 4.1	Personalia KPP Madya Palembang	42
Tabel 4.2	Daftar Rekap Wajib Pajak beserta Statusnya	43
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 5.2	Jenis Pajak yang Menjadi Kewajiban.....	48
Tabel 5.3	Pengurus Kewajiban Perpajakan.....	48
Tabel 5.4	Deskriptif Statistik	48
Tabel 5.5	Persamaan Regresi	51
Tabel 5.6	Tabel Uji Normalitas Data	54
Tabel 5.7	Tabel <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>	55
Tabel 5.8	Tabel Uji Multikolinearitas	55
Tabel 5.9	Tabel Uji T	57
Tabel 5.10	Tabel Koefisien Korelasi	59
Tabel 5.11	Tabel Uji F	60
Tabel 5.12	Penyampaian SPT Tahunan PPh	64
Tabel 5.13	Penerimaan Pajak Tahun Anggaran 2006-2010.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1	Model Penelitian	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPP Madya Palembang	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Normalitas Data.....	52
Grafik 5.2	Normalitas	53
Grafik 5.3	Grafik Scatterplot	56

KUALITAS PELAYANAN KPP (KANTOR PELAYANAN PAJAK) DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan KPP kepada Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam Reformasi Perpajakan selain perubahan peraturan pajak semata. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa (wajib pajak), sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan wajib pajak yang secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak yang dapat diukur dengan indikator ; 1) Wujud Fisik 2) Kehandalan 3) Ketanggapan 4) Jaminan 5) Empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan KPP secara simultan maupun parsial mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi kelima dimensi kualitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar 50,70%. Namun, secara parsial hanya Variabel Empati yang dominan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel wujud fisik, variabel kehandalan, variabel ketanggapan, dan variabel jaminan tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Indikator dari peningkatan kepatuhan Wajib Pajak ini dapat dilihat dari kondisi penyampaian SPT Tahunan PPh Badan dari 2007 ke 2008 yang meningkat sebesar 171,28% dan dari tahun 2009 ke 2010 meningkat 42,57%. Penerimaan perpajakan dari tahun 2007 sampai 2010 juga menunjukkan *trend* yang positif, yaitu kenaikan sebesar 117,5% (dari 2007 ke 2008), 2,29% (dari 2008 ke 2009) dan 10,44% dari (2009-2010). Hal ini berarti pelayanan masih dapat bertindak sebagai subyek dalam meningkatkan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak.

Kata Kunci : Reformasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Wujud Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak.

SERVICE QUALITY KPP (TAX OFFICE SERVICE) AND THE EFFECTS OF TAX PAYERS COMPLIANCE TO KPP MEDIUM TAX PAYER PALEMBANG

ABSTRACT

The quality of service KPP to taxpayers is an important factor in the Tax Reform besides regulatory changes only. Good service and in accordance with the needs of service users (tax payers), it is very important in efforts to realize the satisfaction of taxpayers who will indirectly improve taxpayer compliance. Quality of service is the provision of services to taxpayers that can be measured by indicators; 1) Tangibles 2) Reliability 3) Responsiveness 4) Assurance 5) Empathy. The purpose of this research is to determine the effect of the service quality KPP on the tax payers compliance in KPP Medium Tax Payer Palembang either simultaneously or partially.

The research shows that the quality of services that includes five dimensions of quality has impact on taxpayer compliance simultaneously that is equal to 50.70%. However, partially, only variable empathy have a dominant influence on taxpayer compliance, while variable tangibles, variable reliability, variable responsiveness and variable assurance is not dominant affect on the taxpayer compliance. Indicators of increased taxpayer compliance can be seen from the condition of submission of SPT's Annual Corporate Tax from 2007 to 2008, which increased by 171.28% and from 2009 to 2010 increased 42.57%. Tax revenue from 2007 to 2010 also showed a positive trend, ie an increase of 117.5% (from 2007 to 2008), 2.29% (from 2008 to 2009) and 10.44% of the (2009-2010). This means that services quality can still act as subjects in improving taxpayer compliance obligations.

Keyword : Tax Reform, Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Taxpayer Compliance, Tax Payers.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memerhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. (Waluyo : 2005 : 1)

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) Tahun Anggaran 2011, rencana Penerimaan Perpajakan sebesar Rp. 839,5 triliun merupakan 77% dari pendapatan negara atau 12,0% terhadap Produk Domestik Bruto atau disingkat PDB (Nota Keuangan dan RAPBN 2011). Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang diberi tugas dalam menghimpun penerimaan negara yang berasal dari pajak harus mampu melaksanakannya demi pelaksanaan pembangunan nasional.

Untuk membangun fondasi perpajakan yang baik (sebagai sumber penerimaan negara yang layak dan dapat diandalkan) maka untuk pertama kalinya dilakukan pembaruan sistem perpajakan nasional melalui reformasi perpajakan (*tax reform*). Pembaruan itu dimulai dengan membuat Undang-Undang Perpajakan, yang undang-undang sebelumnya dipandang sudah tidak akomodatif lagi, dan tidak sesuai terhadap perkembangan zaman dan perekonomian nasional. Dilakukan perubahan atas sistem perpajakan untuk penetapan dan pemungutan pajak, yakni dari sistem *official assessment* menjadi *self assessment*. Perubahan juga dilakukan terhadap institusi yang mengelola (majoritas) pajak, khususnya melalui organisasi perpajakan, yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Pemberian juga dilakukan atas kinerja dan kelengkapan teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola dan memproses kegiatan perpajakan secara menyeluruh. (Pandiangan : 2008 : 68)

Reformasi perpajakan tidak hanya atas peraturan perpajakan semata, tetapi secara simultan dan gradual atas instrument yang lain seperti sistem, institusi, pelayanan kepada Wajib Pajak (WP), reformasi atas moral, etika, integritas, dan kemampuan para aparatur pajak. Serta tujuan utamanya adalah bagaimana pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat menjadi optimal dan meningkat sehingga tercipta pelayanan prima dalam rangka *good governance*.

Adapun tujuan dari reformasi perpajakan yang telah atau sedang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan para wajib pajak terhadap administrasi perpajakan, meningkatkan profesionalitas aparatur pajak, meningkatkan pelayanan dan

kemudahan pada wajib pajak. Reformasi kebijakan perpajakan yang telah dilakukan oleh pemerintah meliputi hal-hal berikut ini (Kurniawan, 2005):

Reformasi pertama meliputi peningkatan daya saing dan iklim investasi. Untuk menarik minat investor asing perlu dilakukan penyederhanaan jenis pajak dan struktur tarif pajak dengan memperhatikan tarif di negara-negara lain. Sehingga Indonesia menjadi daerah investasi yang menguntungkan dibandingkan negara-negara lain, sehingga pemerintah perlu melakukan Amandemen Undang-Undang Perpajakan.

Reformasi kedua adalah peningkatan moral, kedisiplinan, dan kemampuan aparat pajak. Selama ini cukup banyak kritikan yang ditujukan kepada aparat pajak, oleh masyarakat. Untuk mengatasi kritikan dan keluhan tersebut yang paling penting adalah peningkatan moral, akhlak, tanggungjawab, dan kemampuan aparat pajak.

Efektivitas pelayanan, merupakan reformasi ketiga dalam hal kebijakan perpajakan, yang telah dilakukan oleh pemerintah. Peningkatan pelayanan telah menjadi kunci utama dalam pelaksanaan tugas kantor pajak. Hal tersebut telah menjadi komitmen jajaran Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan visinya untuk “Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Pengelolaan pajak memiliki karakteristik tersendiri yang sangat berbeda dengan pengelolaan layanan umum instansi pemerintah, seperti pengelolaan kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, pekerjaan umum, dan lainnya. Perbedaan karakteristik ini ditunjukkan dengan berbagai upaya yang dilakukan pada akhirnya, bagaimana masyarakat agar mau membayar pajak, ditengah tidak

adanya kontraprestasi secara langsung yang diperoleh pembayar pajak sendiri. Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat (Pandiangan, 2008). Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak merupakan satu hal yang harus dan akan terus dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang terletak di Jl. Jenderal A. Yani No. 59 Palembang. KPP Madya Palembang wilayah kerjanya meliputi Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Jenis pajak yang dikelola terdiri dari : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Dalam rangka pelaksanaan *good governance* dan *clean governance*, Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang melakukan modernisasi yang menyangkut sistem administrasi modern, institusi/lembaga, teknologi informasi, sistem informasi, sarana dan prasarana, maupun sumber daya manusia.

Modernisasi perpajakan yang dilakukan Direktorar Jendral Pajak digalakkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Banyak sarana, prasarana maupun sistem informasi baru yang telah disediakan oleh DJP agar kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Kualitas pelayanan yang diberikan KPP kepada wajib pajak juga merupakan faktor penting dalam Reformasi Perpajakan selain perubahan peraturan pajak semata. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa (wajib pajak), sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan wajib pajak yang secara tidak langsung akan

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility* secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility* secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

- Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibility* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan, terutama dalam bidang perpajakan.

- 2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi pimpinan Instasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

- 3. Bagi Akademisi**

Sebagai informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 6 (enam) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang permasalahan, perumusan permasalahan, tujuan, manfaat, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian, yaitu pengertian dan fungsi pajak, asas dan sistem perpajakan, teori-teori mengenai kualitas pelayanan, modernisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga ini berisikan mengenai objek penelitian, metode penelitian, desain penelitian, unit analisis, populasi, metode pengumpulan sampel, prosedur pengumpulan data, operasionalisasi variabel, metode analisis dan pengujian hipotesis.

BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab yang ketiga ini berisikan mengenai gambaran umum mengenai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yaitu mengenai sejarah beroperasinya KPP Madya Palembang, tugas dan fungsi KPP, visi dan misi, struktur organisasi serta uraian tugas setiap fungsi, dan fasilitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memberikan analisa dan pembahasan dari permasalahan yang terdapat di dalam skripsi ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari uraian-uraian pada bab sebelumnya serta saran yang diberikan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Fidel. 2010. *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai Dari Konsep Dasar Sampai Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Harian Seputar Indonesia. 2008. *Layanan Pajak Dipermudah*. Diambil pada tanggal 10 Desember 2010 dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=3447&q=kpp&hlm=41>
- IAI (Ikatan Akuntan Indonesia). 2008. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Indriantoro dan Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Nugroho, dan Sumadi. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Hal 59-72.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Purba, Klemensius. 2006. *Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua*. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Penerbit Nuansa
- Simamora, Patar. 2006. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)*. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Supadmi, Ni Luh. 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol.4, No.2 July 2009

Sutrisno, Slamet. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perubahan Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua*. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.

Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.