TANSI

ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN FISKUS

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat)

Skripsi Oleh:

INDAH PERMATA

01031181320042

Jurusan Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

07 16

2017

S
336. 24 07 590 16.
Ind
a
2017

6138

ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN FISKUS

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat)

Skripsi Oleh:

INDAH PERMATA

01031181320042

Jurusan Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2017

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN FISKUS
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

Disusun oleh:

Nama	: Indah Permata
NIM	: 01031181320042
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Mata Kuliah	: Perpajakan II

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

TANGGAL PERSETUJUAN	DOSEN PEMBIMBING
Tanggal : 8 Februari 2017	**Ketua:** **H. Harun Delamat, M.Si., Ak** **NIP. 195501131990031002**
Tanggal : 2 Februari 2017	**Anggota:** **Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak** **NIP. 197220606200003 2001**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN FISKUS
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

Disusun oleh:

Nama	: Indah Permata
NIM	: 01031181320042
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Mata Kuliah	: Perpajakan II

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 20 Maret 2017 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 20 Maret 2017

Ketua,	Anggota,	Anggota,
Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak	Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak	Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak
NIP. 19550113 199003 1 002	NIP.19720606 200003 2 001	NIP. 19650816 199512 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, SE, M.Acc. Ak, CA
NIP 19730317 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Indah Permata
NIM	: 01031181320042
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Bidang Kajian	: Perpajakan II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: **Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat)**

Pembimbing:

Ketua	: Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak
Anggota	: Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian	: 20 Maret 2017

adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 20 April 2017
Pembuat Penyataan,

METERAI TEMPEL
87448ADF275881443
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Indah Pemata
NIM. 01031181320042

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan Skripsi yang berjudul Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatakan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat). 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 mengenai analisis peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalama rangka untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Namun kendala tersebut dapat teratasi berkat bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi civitas akademik dan pihak lainnya.

Palembang, 20 Maret 2017

Indah Permata

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "**Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat**", sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Allah SWT** yang dengan izin, berkah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. **Nabi Besar Muhammad SAW**, yang telah memberikan teladan yang baik agar penulis dapat menjalankan hidup yang baik di dunia ini.
3. **Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE,** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si,** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Arista Hakiki, SE, M.Acc. Ak, CA**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan konsultasi akademik selama masa perkuliahan.
7. **Bapak Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak** selaku Pembimbing I dan **Ibu Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak** selaku Pembimbing II yang telah mengorbankan

waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

8. **Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak,** selaku penguji yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh **Dosen di Jurusan Akuntansi maupun di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
10. Seluruh **Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.**
11. Pegawai **Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya, Kak Adi** dan **Mbak Novi.**
12. **Mbak Rini Dewi Yanti Damanik, S.H,** selaku narasumber dan **Mbak Maria** selaku **Tutor** atau **Pembimbing** selama di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah bersedia membantu penulis dalam pengumpulan data dan penjelasan yang berguna bagi penulisan skripsi.
13. Orang tua tercinta **Gunawan Bastari, S.Pd** dan **Munawaroh**. Terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, nasihat, semangat, serta dukungannya yang tiada henti sepanjang masa.
14. Saudari-saudari tersayang **Ratih Wulandari, S.Pd, Putri Mayang Sari, A.Md,** dan **Oktariana Soraya**. Terima kasih untuk semua doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan.
15. **Teman-teman Jurusan Akuntansi Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**. Terima kasih atas kerjasama, bantuan, dan dukungan selama masa perkuliahan, terkhusus sahabat-sahabatku **Aprilia Masuro (atun), Kharunnisa' (nisa), Kirana Suryadija (ranto), Siti Nurijah (ijah), Mona**

Mulkaroma (monce) dan **Indri Ayu Purwasih (indri)** yang selalu memberikan dukungan dan bantuan yang berarti selama ini.

16. Teman-teman **BO UKHUWAH** tahun kepengurusan 2015, terkhusus untuk **Nure, Emin, dan Pais.**
17. Teman-teman **LDK NADWAH** tahun kepengurusan 2016, terkhusus Departemen Kemuslimahan **Afnie, Mbak Ita, Mbak Susi, Dek Rika, dan Dek Fitri.** Terima kasih untuk semangat, doa, dan dukungan yang selama ini telah diberikan.
18. **Keluarga Baruku** yang ada di Jalan Poltek, terima kasih atas bantuan, doa, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
19. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini yang tak dapat penulis disebutkan satu per satu.

Palembang, 17 Maret 2017

Indah Pemata

SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa:

Nama : Indah Permata

NIM : 01031181320042

Jurusan : Akuntansi

Judul : Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KP?) Pratama Palembang Ilir Barat)

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 20 Maret 2017
Pembimbing Skripsi,

Ketua,	Anggota,
Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak	Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19550113 199003 1 002	NIP.19720606 200003 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, SE, M.Acc. Ak, CA
NIP. 19730317 199703 1 002

ABSTRAK

ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN FISKUS
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat)

Oleh:
Indah Permata

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang akan atau telah dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara kepada Pelaksana Seksi Pelayanan yang bekerja pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak, karena ketiga variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk 3 (tiga) tahun terakhir, petugas fiskus sedang fokus untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui PP 46 yang dikenakan bagi UMKM. Penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat bersifat fluktuatif dan kepatuhan Wajib Pajak masih berada pada angka 60 % dari jumlah Wajib Pajak terdaftar. Sejauh ini kelemahan dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menunggu antrean dalam pelaporan pajak.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus*

Ketua,	Anggota,
Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak	Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19550113 199003 1 002	NIP. 19720606 200003 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Arista Hakiki, SE, M.Acc. Ak, CA
NIP 19730317 199703 1 002

ABSTRACT

ANALYSIS OF INCREASING TAX PAYER COMPLIANCE IN INCREASING TAX REVENUES THROUGH SERVICE QUALITY
(A Case Study On The Tax Office Pratama Palembang West Ilir)

By:
Indah Permata

This study aimed to analyze the measures to be or had been committed by tax officials (tax authorities) in order to improve the compliance of the individual tax payer and the tax payer. The source of data used in this study was obtained from the results of an interview to Excecutive Service Section is working on Ta Office (STO) Palembang West Ilir. The methods of analysis used in this research is qualitative descriptive analysis. The Research showed that the quality of service tax authorities on tax compliance and revenues, because those three variables related to each other. For the last three years, officers tax authorities had been focusing to improve the tax revenue by PP 46 that was imposed on UMKM. The tax revenue in KPP Pratama Palembang Ilir Barat was fluctuating and the tax compliance still stood at 60 % from the total number of tax payer registered. So far the weakness of KPP Pratama Palembang Ilir Barat was the length of time required to wait in line for the tax reporting.

Keywords: *Tax Compliance, Tax Revenue, Quality of Service (Tax Authorities)*

Chairman,

Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak
NIP. 19550113 199003 1 002

Member,

Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19720606 200003 2 001

Chairman of The Accounting Department,

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak.
NIP. 19730317 199703 1 003

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa	: Indah Permata
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir	: Palembang/ 23 Agustus 1995
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah	: Jalan Pangeran Ayin Komplek Azhar Blok R.1 No.03 Kenten Palembang (30761)
Alamat e-mail	: indahakt2013@gmail.com

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 4 Kenten, Sumatera Selatan (2001-2007)
2. SMP Negeri 41 Palembang, Sumatera Selatan (2007-2010)
3. SMA YPI Tunas Bangsa Palembang, Sumatera Selatan (2010-2013)

Pendidikan Non Formal

1. Freedom English Course (2005-2008)

Organisasi:

1. Anggota Palang Merah Remaja (PMR) SMA YPI Tunas Bangsa (2011-2012)
2. Anggota Teater Lentera SMA YPI Tunas Bangsa (2011-2012)
3. Anggota Departemen Syiar BO UKHUWAH (2015-2016)
4. Anggota Departemen Kemuslimahan LDK Nadwah (2016)

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR : 170986
TANGGAL : 28 JUL 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF ii
HALAMAN PESETUJUAN SKRIPSI iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
UCAPAN TERIMA KASIH vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI x
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) xi
***ABSTRACT* (BAHASA INGGRIS)** xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP xiii
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR GRAFIK xix
DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelitian 8
1.4. Manfaat Penelitian 8
1.5. Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1. Landasan Teori 12
2.1.1. Teori Bakti (Teori Kewajiban Pajak Mutlak) 12
2.1.2. *Theory of Planned Behavior* 13
2.1.3. Pengertian Pajak 14
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak 16

2.1.5. Kualitas Pelayanan 18
2.1.6. Penerimaan Pajak 23
2.1.7. Kepatuhan Perpajakan 24
2.2. Penelitian Terdahulu 26

BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1. Ruang Lingkup Penelitian 32
3.2. Metode Penelitian 32
3.3. Jenis dan Sumber Data 33
3.3.1. Jenis Data 33
3.3.2. Sumber Data 34
3.4. Metode Pengumpulan Data 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 36
4.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Barat 36
4.1.2. Stuktur Organisasi KPP Pratama Palembang IlirBarat 37
4.1.3. Visi, Misi, dan Motto KPP Pratama Palembang Ilir Barat 43
4.2. Pembahasan 43
4.2.1. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus 43
4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus di KPP Pratama Ilir Barat 46
4.2.3. Analisis Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 50
4.2.4. Hambatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **57**

5.1. Kesimpulan 57

5.2. Implikasi 58

5.3. Keterbatasan 59

5.4. Saran 59

Daftar Pustaka 61

Lampiran-lampiran 64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Peran Pajak Terhadap APBN

Periode 2011-2015 2

Tabel 1.2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Periode 2011-2015 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 3

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 29

Tabel 4.1. Jumlah WPOP dan WP Badan yang Terdaftar

Periode 2013-2015 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 48

Tabel 4.2. Jumlah WPOP dan WP Badan yang Melaporkan SPT

Periode 2013-2015 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 48

Tabel 4.3. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Periode 2011-2015 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat 39

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Efektifitas Penerimaan Pajak

Periode 2011-2015 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang bertujuan untuk mewujudkan kehidupan negara berbangsa yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam mencapai tujuan tersebut, negara memerlukan dana yang relatif besar untuk pembangunan nasional. Sumber dana yang didapat oleh pemerintah untuk pembangunan nasional berasal dari luar negeri meliputi pinjaman keluar negeri dan hibah, sedangkan sumber dana yang didapat dari dalam negeri yaitu dari penjualan migas, non migas, dan pajak. Akan tetapi untuk sumber dana yang berasal dari migas maupun non migas persentasenya dari tahun ke tahun semakin menurun. Maka pemerintah mengalihkan perhatiannya kepada kemampuan sendiri melalui optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan (Annisa Rinne, 2012).

Pajak merupakan penghasilan negara yang berasal dari rakyat dan merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan tersebut digunakan untuk membiayai kepentingan umum mencakup kepentingan pribadi individu, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan. Adanya kepentingan masyarakat tersebut menimbulkan pungutan pajak, sehingga pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum. Pajak mengurangi penghasilan kekayaan individu akan tetapi sebaliknya, perolehan pajak merupakan penghasilan masyarakat yang kemudiaan dikembalikan lagi kepada seluruh masyarakat

melalui pembangunan-pembangunan. Oleh karena itu, lebih dari 70% penerimaan negara berasal dari pajak. Ini terbukti dari data yang dikeluarkan oleh Departemen Keuangan melalui situs resminya yaitu *www.depkeu.go.id* yang penulis paparkan dalam bentuk tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2011 s/d 2015

NO	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliun)		Persentase Pajak: APBN %
		APBN	Pajak	
1.	2011	Rp 1.210,6	Rp 874	63 %
2.	2012	Rp 1.338,1	Rp 981	68 %
3.	2013	Rp 1.438,9	Rp 1077	71 %
4.	2014	Rp 1.550,6	Rp 1143	84 %
5.	2015	Rp 1.761,6	Rp 1294	88 %

(sumber: *www.depkeu.go.id*, diolah 2016)

Selama lima tahun terakhir, penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70 % dari total penerimaan dalam negeri. Hal ini menunjukkan begitu besarnya peran pajak dalam pendapatan negara. Maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direkorat Jendral Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan memberikan efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah untuk

disimpulkan bahwa dalam kurun waktu 5 (lima) tahun peningkatkan penerimaan pajak terjadi sebanyak 2 (dua) kali.

Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak (Rustiyaningsih, 2011). Akan tetapi di Indonesia ternyata masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kepatuhan perpajakannya dikarenakan berbagai alasan, seperti hasil dari pemungutan perpajakan tersebut tidak dapat langsung dinikmati oleh Wajib Pajak dan hal ini yang mengakibatkan kurangnya kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak ke negara. Wajib Pajak harus menyadari bahwa jalan-jalan raya yang bagus, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-sekolah negeri, irigasi yang baik dan fasilitas-fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati oleh masyarakat merupakan hasil dari pembayaran pajak. Akan tetapi dalam kenyataannya masyarakat tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak pernah mengetahui wujud konkret imbalan dari uang yang mereka keluarkan untuk membayar pajak.

Selain kurangnya wujud konkret imbalan dari uang hasil pembayaran pajak, Wajib Pajak banyak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi yang berlaku di Indonesia sekarang, dimana Indonesia menganut *self assessment system* yang mengakibatkan Wajib Pajak dituntut untuk mandiri dalam hal pelaporan pajak dan lain-lain. *Self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap dan kesadaran warga masyarakat untuk membayar

pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Ada tiga fungsi administrasi pajak dalam *self assessment system*, yaitu pendidikan, pelayanan (*customer service*), dan pengawasan atau penegakan hukum.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalahmemberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada Wajib Pajak.Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkankepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada publik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, selain itu dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima (Supriadi, 2013).

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Mangonting (2013) pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada

Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkulitas menurut Tjiptono (2012) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak maka perlu dibangun budaya melayani sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai kementrian keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima menjelaskan mengenai indikator kualitas layanan antara lain adalah sebagai berikut:

1) Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.
2) Petugas pajak bersifat sopan dalam melayani Wajib Pajak.
3) Petugas pajak memberikan penyuluhan kepada Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban perpajakan.
4) Petugas pajak memberikan informasi dan solusi kepada Wajib Pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.

d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Undang-Undang KUP dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %.

Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Dalam hal Wajib Pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c, dan d diatas.

Dalam penelitian Firman (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Tifani dan Dudi (2014) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat)**".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan di dalam penelitian ini adalah bagaimana cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu akuntansi dan menambah kajian ilmu akuntansi lainnya terutama pada bidang perpajakan untuk mengetahui bagaimana cara

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan melalui pelayanan fiskus di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

2) Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Menerapkan pengetahuan akademis yang telah diperoleh selama kuliah.

c. Dapat digunakan sebagai masukan yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan PajakPratama Palembang Ilir Barat untuk mengetahui cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus.

1.5. Sistematika Skripsi

Proses akhir dari penelitian ini setelah data terkumpul dan dianalisa adalah proses penyusunan data-data dalam bentuk laporan akhir dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan latar belakang penyusunan penelitian dan apa yang mendasari penulis memilih tema analisis peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus. Pada bab ini ditampilkan pula rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian sertasistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan uraian mengenai landasan teori, kerangka pemikiran, dan penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data yang akan diteliti, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari objek penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat. Bab ini jugamenjelaskan tentang sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan struktur organisasinya. Selain itu, pada

bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian melalui studi pustaka maupun melalui penelitian dari wawancara secara langsung kepada narasumber yang membahas tentang upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian terkait analisis peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Palembang Ilir Barat serta menjelaskan mengenai saran-saran bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat maupun peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, Rahayu. 2015. *Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah Pasal 46 Tahun 2013 Terhadap Penerimaan Pajak di Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.

Aryobimo, Putut Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

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

Devano, Sony., dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*.Jakarta: Prenada Media Group.

Economy.okezone.com. Diakses Tanggal 10 Oktober 2016.

Elia, Mustikasari. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X:141.

Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Komala, Kirana Cipta., Suhadak., dan Maria Goretti Wi Endang NP. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tentang Wajib Pajak Patuh.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan/atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Mangonting, Yenni., dan Arabella Oentari Fuadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak tehadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.* Tax Accounting Review Volume 1 Nomor 1.Universitas Kristen Petra.

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

Nurhakim, Tifani., dan Dudi Pratomo. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya).* Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Nurmantu, Safri (2003). *Pengantar Perpajakan.* Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia.* Jakarta: Erlangga.

Putra, Firman Wahyudi Kurnia. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Rinee, Anisa. 2012. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak.* Bandung: Universitas Widyatama.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*: Widya Warta Nomor 02.

Sasmita, Sentya N Arum. 2013. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Laporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Semarang).* Jurnal Akuntansi. Universitas Brawijaya.

Soemarso S.R. 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif.* Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV Alfa Beta.

Sulistyawati, Ardiani Ika., Dian Indriana Tri Lestari., dan Novi Widi Tiandari. 2006.*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.* Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.

Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Supadmi, Ni Luh dan Wiwik Andriyani. 2011. *Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi pada Pelaksanaan Self Assessement System dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Supriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).* Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.

Suryadi. 2010. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.* Jurnal Keuangan Publik.4(1). 105-121.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Startegik.* Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung.* ISSN 2303-1174. Volume 1 Nomor 3. September 2013.

Wiratama, Komang Sastra Guna, dkk. 2014. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelayanan Fiskus, dan Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Palembang Ilir Barat.* Jurnal e-prints.mdp.ac.id. Diakses tanggal 20 Agustus 2016.

www.depkeu.go.id. Diakses tanggal 22 Oktober 2016.

www.koran-sindo.com. Diakses tanggal 07 Februari 2017.