

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
PENERAPAN *E-REGISTRATION* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM
MENDAPATKAN NPWP
(Studi Kasus KPP Pratama Ilir Barat di Kota Palembang)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Dwi Ana Suprapti

2014210087

**STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PALEMBANG
2020**

STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2019/2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENERAPAN *E-REGISTRATION* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENDAPATKAN NPWP (Studi Kasus Kpp Pratama Ilir Barat Di Kota Palembang)

Dwi Ana Suprapti

2014210087

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penerapan *e-Registration* terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak orang pribadi dalam mendapatkan NPWP. Pendekatan penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini teknik analisis linear berupa analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak orang pribadi, penerapan *e-Registration* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak oprang pribadi.

Kata kunci : Pelayanan Kualitas Pelayanan Pajak , Penerapan *e-Registration* , kepuasan Wajib Pajak.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan Indonesia merupakan Negara yang membutuhkan anggaran yang besar. Dimana sumber dari pendapatan terbesar tersebut berasal dari pajak. Meskipun, sumber penerimaan pemerintah bukan hanya dari pajak. Sumber penerimaan pemerintah berasal dari dua sumber yaitu internal dan eksternal. Sumber-sumber penerimaan dari internal yaitu pajak, sedangkan eksternal yaitu seperti memanfaatkan sumber daya alam, pinjaman luar negeri dan sebagainya. Oleh karena itu pemerintah mengandalkan pada pajak karena pendapatan eksternal tidak stabil.

Pentingnya peranan pajak dalam penerimaan pemerintah, maka pemerintah diharuskan untuk memaksimalkan penerimaan internal yaitu pajak. Dalam meningkatkan sumber penerimaan pajak pemerintahan harus melakukan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. Pemerintah Indonesia terus melakukan inovasi untuk mengupayakan kemudahan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Siti Resmi, 2019:1).

Jadi, pajak adalah kewajiban yang harus di penuhi oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan- ketentuan yang berlaku. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai segala pengeluaran negara baik rutin maupun pembangunan. Pembangunan sarana umum dan infrastruktur seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit. Indonesia akan kesulitan untuk berkembang jika pendapatan dari pajak tidak sesuai seperti yang direalisasikan.

Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang (yang dapat dipaksakan) serta aturanya. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan perpajakan serta dengan pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik dan akurat.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak sebagai sumber pendapatan, maka pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Berbagai upaya yang dilakukan Direktorat Jengral Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak penerimaan antara lain dengan perubahan ketentuan perpajakan pada tahun 1983 menggantikan peraturan perpajakan dari *Official Assessment System* menjadi *Self*

Assesment System. Dengan perubahan ini memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang berdasarkan perundang-undang perpajakan.

Dengan adanya perubahan sistem ini menuntut masyarakat untuk berperan serta aktif dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sedangkan fiskus bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap Wajib Pajak. Direktorat Jendral Pajak juga selalu berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keingian Wajib Pajak untuk baik dan tertip sebagai wajib pajak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu di lakukan secara terus-menerus untuk menjaga kepuasan wajib pajak. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan seperti pendapat dari masyarakat untuk terus memenuhi keinginan wajib pajak yang diharapkan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Inovasi yang dilakukan Dirjen Pajak dalam mempermudah Wajib Pajak seperti dengan Sistem elektronik seperti mendaftarkan NPWP dengan menggunakan *e-Registration*.

Dalam penelitian Petrus Gomis (2017), salah satu indikasi ketidak puasan Wajib Pajak dapat dilihat dari ketidak tercapainya target penerimaan pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari fakta dilapangan yang menunjukkan fenomena dimana sampai saat ini sektor penerimaan pajak belum maksimal, yaitu dapat dilihat dari tidak tercapainya target penerimaan pajak dalam kurun lima tahun terakhir. Berikut adalah realisasi tabel realisasi penem rimaan Negara pada tahun 2014-2018.

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2014-2018
KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018
Target	707.805.553 .922	1.087.012. 553.992	1.353.692. 811.993	1.407.583.3 25.000	1.524.675. 629.000
Realisasi	746.880.775 .103	942.601.4 62.464	1.103.104. 855.390	1.250.013.7 74.696	1.480.910. 236.398
Capation	105,5%	86,71%	81.48%	88.81%	97,12%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak

Penerimaan pajak setiap tahun terus meningkat, akan tetapi jumlah penerimaan tersebut belum mencapai target yang ditentukan. Dalam realisasi penerimaan pajak yang menunjukkan bahwa penerimaan pajak setiap tahunnya meningkat akan tetapi belum mencapai target penerimaan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah realisasi dari tahun ke 2014-2018 mengalami kenaikan namun dari jumlah tersebut masih kurang dari yang ditargetkan. Pada tahun 2014-2018 terealisasi adalah tahun 2014 teralisasi 105,5% dari yang di targetkan, pada tahun 2015 86,71%, tahun 2016 81.48%, tahun 2017 88.81% dan tahun 2018 97,12%

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus Gomis (2017), tercapainya target penerimaan pajak adalah salah satu indikasi dari kerpuasan wajib pajak. Tidak tercapainya target penerimaan pajak dapat disebabkan banyak Wajib Pajak yang belum membayar pajaknya adalah

semakin menurunnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan Wajib Pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang dapat menyebabkan Wajib Pajak tidak melaksanakan sebagian ataupun seluruh kewajibannya. Wajib Pajak harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanan yang baik, kebutuhan akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum yang terjamin, namun pada kenyataannya masih Wajib Pajak masih banyak menemui hambatan pada pelayanan aparatur perpajakan. Keluhan keluhan yang disampaikan Wajib Pajak seperti pelayanan yang lama karena kurangnya petugas pelayanan pajak, petugas yang tidak ramah pelayanan yang berbelit-belit dan lain sebagainya. Dengan keluhan-keluhan tersebut mengakibatkan Wajib Pajak cenderung tidak melaksanakan kewajibannya karena merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah tabel Wajib Pajak Orang Pribadi DI KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Tabel 1.2
Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah Wajib Pajak	59.722	96.765	104.197	112.237	121.965
Jumlah SPT Tahunan	48.054	50.941	47.071	47.045	49,722
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak	80,46%	52,64%	45,17%	41,91%	40,76%

Sumber :KPP Pratama Ilir Barat

Berdasarkan data di kantor Pajak Pratama Ilir Barat, jumlah Wajib Pajak Tahunan sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 mengalami penurunan. Pada tahun 2014 proporsi Wajib Pajak yang memasukan SPT Tahunan yaitu 80,46%, tahun 2015 52,64%, tahun 2016 45,17%, tahun 2017 41,91% dan tahun 2018 40,76% sementara Wajib Pajak yang mendaftarkan setiap tahunnya meningkat dari tahun 2014 sampai 2018. Tahun 2014-2018 Wajib Pajak yang terdaftar terus meningkat. Namun, Wajib Pajak yang melaporkan SPT tahun 2014-2018 terus menurun. Dengan penjelasan dari tabel ini dapat dilihat masih banyak Wajib Pajak yang belum melakukan kewajibannya untuk membayar pajak, dapat diduga semakin menurunnya kualitas pelayanan atau tidak terpenuhinya kepuasan Wajib Pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan Wajib Pajak yang dapat menyebabkan Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban Wajib Pajaknya.

Hal tersebut diperkuat dengan peneliti Menurut Petrus Gomis (2017), salah satu indikasi Wajib pajak belum membayar pajaknya diduga merupakan indikasi dari tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan sehingga banyak wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya yang kemudian ini akan berdampak pada penurunan penerimaan pajak. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditetapkan (Kotler dan Keller, 2007). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya adalah kualitas pelayanan yang baik dan kualitas sistem informasi yang digunakan.

Kualitas pelayanan dan kualitas sistem informasi adalah salah satu yang menjadi alasan Wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan ataupun tidak melaksanakan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan layanan, dimana pelayanan akan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi harapan dari pengguna layanan tersebut dengan cara menyediakan produk dan jasa pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna layanan tersebut. Sistem informasi adalah suatu kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi tersebut untuk suatu aktifitas. Alasan mengapa Wajib pajak belum membayar pajaknya adalah semakin menurunnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan Wajib Pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang dapat menyebabkan Wajib Pajak tidak melaksanakan sebagian ataupun seluruh kewajibannya. Wajib Pajak harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanan yang baik, kebutuhan akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum yang terjamin, namun pada kenyataannya masih Wajib Pajak masih banyak menemui hambatan pada pelayanan aparat perpajakan. Keluhan-keluhan yang disampaikan Wajib Pajak seperti pelayanan yang lama karena kurangnya petugas pelayanan pajak, petugas yang tidak ramah pelayanan yang berbelit-belit dan lain sebagainya. Dengan keluhan-keluhan tersebut mengakibatkan Wajib Pajak cenderung tidak melaksanakan kewajibannya karena merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Wajib Pajak juga dapat dilihat dari Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKLP) yang dilakukan oleh Kementerian keuangan dengan surveyor UGM tahun lalu menunjukkan bahwa kepuasan para Wajib Pajak terhadap layanan Direktorat Jendral Pajak (DJP) meningkat. Semua aspek layanan yang dijadikan objek survei adalah kemudahan akses informasi, informasi layanan, kesesuaian prosedur, sikap pegawai, kemampuan pegawai, serta akses layanan mendapat indeks kepuasan 4 dari skala 5. Secara agregat, indeks kepuasan layanan mencapai 3,32 atau 86,4%, meningkat 0,05 atau 1% dari 2017 sebesar 85,4%. peningkatan ini sudah terjadi pada tahun 2015. Indeks kepuasan layanan pada 2015 tercatat 3,87 atau 77,4%, lalu pada tahun 2016 meningkat sebesar 4,1 atau 82%. (insinht.kontan.co.id)

Melihat kasus tentang ketidakpuasan Wajib pajak juga dapat dilihat pada dari kekecewaan Wajib Pajak atas layanan yang di berikan dikota Jakarta. Dalam catatan Komite Pengawasan Perpajakan mencatat dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan Komwas Perpajakan mengaku kecewa atas pelayanan pajak. Pengaduan tersebut sudah mulai masuk pada 26 maret 2010. Ketua Konwas Perpajakan Anwar Supriadi mengatakan telah mendapatkan 432 pengaduan dari masyarakat dengan berbagai alasan diantaranya rendahnya mutu pajak dan ada kesalahan aparat pajak/bea dan cukai. Dari hasil catatan Konwas sebanyak 60% telah ditindak lanjuti dan 30% adalah laporan yang tidak perlu ditindaklanjuti. Untuk laporan yang tidak perlu ditindaklanjuti karena faktor ketidak fahaman Wajib pajak. Sementara 10% dari 432 laporan dalam proses

penyelesaian karena ada yang diteruskan ke Direktorat Jendral Pajak, Direktorat Jendral Bea dan Cukai dan ada yang diteruskan ke Inspektorat Jendral. dari pengaduan tersebut banyak diantaranya menyebutkan rendahnya mutu hasil pemeriksaan pajak atau nilai pabean membuat tidak puas para Wajib Pajak. Rasa kecewa juga di sampaikan karena upaya hukum berikutnya tidak dapat dilakukan. (www.detik.com)

Keluhan Wajib pajak atas ketidak puasan juga terjadi di kota Medan. Saat pemerintah sedang gencar mesosialisasikan agar masyarakat wajib mengurus NPWP, ternyata masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dibuktikan dengan keluhan pemohon pembuat kartu NPWP yang harus mengantri berjam-jam di KPP Medan Polonia. Pernyataan Havis (25) pemohon pembuat kartu NPWP ini menyatakan bahwa untuk mengurus NPWP ini, ia harus menunggu empat jam ini disebabkan pelayanan yang diberikan tidak maksimal karena hanya terdapat empat pegawai saja. Keluhan tersebut juga di sampaikan oleh Siska (25) yang juga mengeluh karena layanan yang amburadul yang juga sudah mengantri berjam-jam. Pantauan dari waspada *online* di KPP Sumatra Utara, mencapai ratusan namun hanya menempatkan seseorang pegawai (www.waspada.co.id)

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan tercapainya kepuasan Wajib Pajak. Faktor yang pertama adalah pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik diberikan untuk kepuasan kepada Wajib pajak. Pelayanan yang harus diberikan dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sikap, penampilan pegawai,

kondisi tempat maupun fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang paling terpenting adalah aparatur pelayanan dapat mengetahui siapa pelangganya. Jika dapat mengetahui siapa pelangganya maka aparatur pelayanan akan mudah mengidentifikasi apa saja keinginan pelanggan. Dengan cara ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan Wajib Pajak. Secara garis besar kepuasan pelanggan akan memberikan dua manfaat utama yaitu loyalitas pelanggan dan getok tukar (*wod of mouth*) positif (Chandra,2002). Dengan hal ini diharapkan memberikan kepuasan kepada Wajib pajak sehingga Wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajaknya dan dapat memberikan pengaruh positif kepada wajib pajak yang lain untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

Faktor yang kedua yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak adalah kualitas sistem yang digunakan. Dalam hal ini kualitas sistem yang dimaksud elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan NPWP secara *online* yang dikenal dengan *e-Registration*. Seperti yang terdapat dalam penelitian Sari dan Rasmini (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan Wajib pajak, yang hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kemudahan, kenyamanan dan keamanan hal yang menjadi penentu suatu kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Kualitas juga dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi (Widyadinata dan Toly,2014).

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak antara lain Penelitian Diani Nur Hanifah (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Moderen Terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan bahwa kalitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin baik kepuasan Wajib Pjak. Penelitian yang sama tentang kualitas pelayaan pajak yang ditulis oleh Sixvana ,dkk (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan pada Pajak Madya Malang menunjukkan hasil kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketangapan, jaminan ,empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

Penelitian Permatasari, Susilo dan Topo Wijono (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian yang samayang dilakukan oleh Nurbaeti, Susili dan Agusti (2016) yang menulis tentang pengaruh emplementasi elektronik bagi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pajak administrasi perpajakan menghasilkan bahwa *e-SPT*, *e-Filling*, *e- Registrtion* berpengaruh singnifikan terhadap variabel kualitas pelayanan perpajakan. Dan penelitian Isiana Faradilah (2018) tentang pengaruh penerapan

e-Registration, e-Filing dan *e-Billing* terhadap tingkat kepuasan dan dampaknya pada kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan *e-Registration* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan. Namun berbeda halnya dengan hasil dari penelitian Pujiani dan Efendi (2012) tentang analisis efektivitas *e-system* terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang menunjukkan bahwa *e-System* di KPP Pratama Ilir Timur kurang efektif karena berdasarkan data 1755 KPP yang terdaftar tetapi 420 KPP yang melaporkan menggunakan *e-Registration*, dengan adanya sistem *e-Registration* Wajib Pajak lebih mudah dan praktis dalam mendaftarkan NPWP.

Dari penelitian diatas menunjukkan hasil yang berbeda jadi peneliti akan menguji dugaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pendaftaran NPWP *online* terhadap terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi di kota Palembang maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “ **Pengaruh kualitas Pelayanan pajak dan penerapan *e-Registration* Terhadap tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Mendapatkan NPWP**” (STUDI KASUS KPP PRATAMA ILIR BARAT DI KOTA PALEMBANG).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan dan *e-Registration* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan dalam mendaftarkan diri mendapatkan NPWP ?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan dan *e-Registration* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial dalam mendaftarkan diri mendapatkan NPWP ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penyusunan proposal ini penulis memperjelas masalah yang akan dibahas agar berjalan dengan baik, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada:

1. Peneliti hanya membahas mengenai pelayanan pajak dan penerapan *e-Registration*.
2. Informasi yang diperoleh yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendaftarkan NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan *e-Registration* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan dalam mendaftarkan diri mendapatkan NPWP.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan *e-Registration* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial dalam mendaftarkan diri mendapatkan NPWP.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan selama penelitian dilakuaka

2. Bagi Wajib Pajak

Dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak sehingga semakin banyak yang membayar pajak melalui sistem informasi elektronik dan mendapatkan kepuasan dari sitem tersebut sehingga meningkatkn kesadaran Wajib Pajak.

3. Bagi Pembaca

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai penerapan pendapftaran NPWP menggunakan sistem *online*.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini penyajian hasil penelitian akan disusun dengan sistemetika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka, penulis menjelaskan mengenai teori yang digunakan dalam melandasi masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab metode penelitian ini penulis membahas mengenai pengekatan penelitian, objek penelitian dan subjek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sample, definisi obrasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab hasil dan pembahasan penulis membahas tentang gambaran umum KPP pratama Palembang ilir Barat, hasil penelitian dan pembahasan

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian dan saran.



DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2013). *Akuntansi Perpajakan*, Salemba Empat. Jakarta.
- Ardiansyah, Ahmad., Kertahadi dan Dewan Tara. R.Y. (2016) Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*.Vol.11. No 1.2016.
- Chandrarin, Grahita.(2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*, Salemba Embat. Jakarta.
- Eigita Viryana, Ezra. Muhammad Djudi Mukhzam dan Ika Ruhama (2016), *Pengaruh Kopetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*,Skripsi, Universitas Brawijaya, Jakarta.
- Freddy, Rangkuti. (2006).*Teknil Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelangan*.Gramedia Pustaka Utama.jakarta
- Faradilah, Isyanah. (2018). *Pengaruh Penerapan e-Registration, e-Filing, dan e-billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Kepada Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi Tesis. Universitas Negeri: Jakarta.
- Ghozali, Imam (2013) *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*,Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Sistim Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi, Andi offset, Yogyakarta.
- Lie, I dan Sadjiorito, A. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Prikaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filling*. Vol 1.No 2. 2013
- Mir'atusholihah, Srikandi, K dan Bambang, I (2014), *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara*, Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Nur, E., Susilo, H. dan Agusti, R. R. (2016) Pengaruh Implementasi Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan*, Vol.0 No.1, 2016.

- Nur, Diani Hafiyah. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying)*. Skripsi, Universitas Komputer Indonesia: Bandung.
- Permatasari, A.C. Susilo. H, dan Topowijoyo. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5 No.2.
- Pratami, L.P.K.A.W. Sulindawati, N.L.G.E, dan Wahyudi, M.A. (2017) Pengaruh Penerapan E-sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam membayar Pajak Pada KPP Pratama Singara, *Jurnal Perpajakan* Vol.7 No1.
- Pujiani, M. dan Effendi, R. (2012) *Analisis efektivitas E-System Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*, Skripsi STIE MDP. Palembang.
- Resmi, Siti. (2019), *Perpajakan :Teori dan Kasus*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sari dan Resmi.(2017) Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan dan kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.Vol18.3.
- Silalah, Sixvana. Mochamad dan Gunawan, Eko. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan* ,Vol.1 No.1, 2015.
- Silalahi, S.,Musadieg, M, A., dan Nurtjahjono,G,E,. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak , Kepatuhan Wajib Pakak dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan*.Vol1 No.1,2015.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukandarumidi. (2006), *Metode Penelitian*, Pers UGM, Yogyakarta.
- Syafarian, Fanny dan Ronauli Nadeak. (2012), *Peranan Kualitas Sistem e-Registration Terhadap Kepuasan Penggunaan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Skripsi, Unifersitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Widyadinata,Y. dan Toly, A. A. (2014)*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penguna e-Failing* . Tax &ac counting Review Universitas Kristen Petera.

Wijaya, Helen dan Athur Jaya Siagian (2017) *Analisis Penerapan e-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assasment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*, Skripsi, Unifersitas Tarumanegara, Jakarta.

Dwi, Ahmad 2019, *Baru Separuh Wajib Pajak lapor SPT*, <http://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-448916/baru-wajib-pajak-lapor-spt>.

Utama, Agus 2016, *Susahnya mengurus NPWP di KPP Medan Polonia*, <http://waspada.co.id/medan/susahnya-mengurus-npwp-di-kota-medan-polonia>.

Yuniarta, Lidiya 2019, *Survei: Kepuasan Terhadap Layanan Pajak Meningkat di Tahun Lalu*, <https://insight.kontan.co.id/news/survei-kepuasan-terhadap-layanan-pajak-di-tahun-lalu>.

