

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA RUTENG)**



Oleh :

PRISKA YULIANI

NPM: 17.1.01.10764

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**PENGARUH MONERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA RUTENG)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Akuntansi Sekor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

**PRISKA YULIANI
NPM: 17.1.01.10764**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH MONERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA RUTENG)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**PRISKA YULIANI
NPM: 17.1.01.10764**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 8 April 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.
Anggota : 1. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA
2. Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si, Ak., CA

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **PRISKA YULIANI**

NPM : **17.1.01.10764**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA RUTENG)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 8 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk ringkasan kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 8 April 2021

Yang membuat pernyataan



PRISKA YULIANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Priska Yuliani
NPM : 17.1.01.10764
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Cancar, 08 Juli 1999
Agama : Katolik
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/4
Alamat Rumah : Cancar, Rai Pongko, Kec. Ruteng, NTT
Status : Belum menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ingul Feliks
Alamat Rumah/Telepon : Cancar, Rai Pongko, Kec. Ruteng, NTT
Alamat Kantor : DP2KBP3A, Jln. Adisucipto.
Jabatan : Penyuluhan Keluarga Berencana (KB)

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDI WAE BELANG tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP SANTU KLAUS KUWU tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA SANTU KLAUS KUWU tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	7	2020	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



PRISKA YULIANI

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, lindunganya dan karunianya semoga kita masih diberikan kesehatan dan kebahagiaan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”*.

Penyusunan skripsi ini dengan tujuan agar memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak luput dari berbagai kendala yang dapat menghambat proses terselesainya skripsi ini. Puji Tuhan dan bantuan bimbingan, saran serta dukungan dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dengan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Maka dengan ini ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku kepala sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku ketua program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen STIESIA yang sudah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di STIESIA sehingga dapat digunakan sebagai pegangan di luar lingkungan Lembaga Pendidikan serta sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu pegawai KPP Pratama Ruteng, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur (NTT) yang sudah meluangkan waktu, dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi.
6. Kepada Unit Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Nusa Tenggara Timur yang telah memberi ijin atau kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Ruteng, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur (NTT).
7. Kepada orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dengan doa, nasihat, perhatian kasih sayang baik dukungan secara moral maupun materi selama berada di Kota Surabaya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Untuk Pacar tersayang Fransiskus A. Nala yang selalu memberikan semangat saat mengalami keterpurukan, selalu mengingatkan untuk selalu berdoa, selalu memberikan motivasi, selalu ada saat dibutuhkan, dan selalu memberikan kebahagiaan ketika mengalami penat dan lelah saat menyusun skripsi ini.

9. Untuk para sahabat-sahabatku dari Kos Putri Menur II No. 48 yang selalu memberi dukungan yang begitu luar biasa, memberi penghiburan dan keceriaan setiap hari.
10. Untuk teman terdekat Luna, Veny, Desy, Fifin, Iola, Jhela, Irda yang selalu memberi dukungan dan support yang luar biasa, selalu memberi nasihat-nasihat jika ada kesalahan dan yang sudah berjuang bersama selama 3,5 tahun ini.
11. Teman-teman kelas SA-7 2017 yang sudah membantu selama menjalani studi dari awal perkuliahan sampai akhir hingga terimakasih untuk kebersamaan dan memberi banyak kenangan selama 3,5 tahun ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dalam hal isi maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun agar dapat membangun kesempurnaan dalam skripsi ini. Besar harapan semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu di masa yang akan datang dan memberi manfaat bagi semua orang.

Surabaya, 8 Maret 2021

Priska Yuliani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
BAB 3 : METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	27
3.2 Teknik Pengambilan sampel.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Variabel dan Defenisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Karakteristik Responden	38
4.3 Analisis Deskriptif	41
4.4 Uji Kualitas Data.....	45
4.4.1 Uji Validitas	46
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1 Uji Normalitas	48
4.5.2 Uji Multikolinieritas	49
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	52
4.7 Uji Hipotesis	54
4.7.1 Koefisien Determinasi	54
4.7.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	55
4.7.3 Uji Hipotesis (Uji t)	56
4.8 Pembahasan	57
4.8.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.8.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
4.8.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60

BAB 5 : PENUTUP	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan.....	63
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
JADWAL PENELITIAN	68
LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	39
3. Katakterisik Responden berdasarkan Pendidikan	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
5. Kelas Interval	41
6. Tanggapan Responden Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	42
7. Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Fiskus Perpajakan.....	42
8. Tanggapan Responden Variabel Sanksi Perpajakan	43
9. Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	43
10. Hasil Uji Statistik Deskripsi	44
11. Hasil Uji Validitas	46
12. Hasil Uji Reliabilitas	47
13. Hasil Uji Normalitas.....	49
14. Hasil Uji Multikolinearitas	50
15. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	55
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	22
2. Normal P-Plot Regression Standardized Residual	48
3. Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	69
2. Data Tabulasi Kuesioner	78
3. Karakteristik Responden	81
4. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	83
5. Hasil Uji Validitas.....	95
6. Hasil Uji Reliabilitas	99
7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
8. Hasil Uji Asumsi Klasik	101
9. Hasil Uji Hipotesis	103
10. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	104
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	105
12. Surat Ijin Riset	107
13. Surat Persetujuan Riset.....	108
14. Surat Keterangan Selesai Riset	109
15. Berita Acara Penulisan Skripsi	110
16. Sertifikat Seminar Hasil.....	111
17. Surat Pernyataan.....	112
18. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	113