

**PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN PEGAWAI, SANKSI
PAJAK DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

YONATAN

NPM: 16.1.01.09976

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN PEGAWAI, SANKSI
PAJAK DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Keuangan

Oleh:

YONATAN

NPM: 16.1.01.09976

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN PEGAWAI, SANKSI
PAJAK DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**YONATAN
NPM: 16.1.01.09976**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 22 Juli 2020

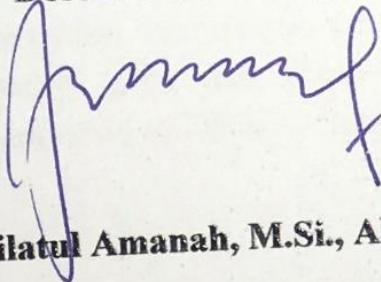
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Wahidahwati, S.E., M.S.A., Ak., CA.
Anggota : 1. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.
2. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

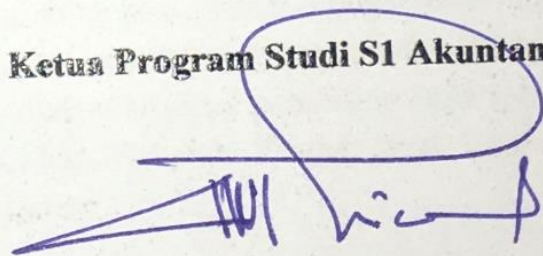
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.

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 SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Yonatan

N.P.M : 16.1.01.09976

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN PEGAWAI, SANKSI PAJAK DAN
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 22 Juli 2020, 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 rangkaian 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 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 ijasah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



YONATAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yonatan
NPM : 16.1.01.09976
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 24 Januari 1999
Agama : Kristen Protestan
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Rembang 1 No. 38 Gresik Kota Baru
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Heni
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Rembang 1 No. 38 Gresik Kota Baru
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Yosowilagun Gresik Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP PGRI 2 Gresik Tahun 2013
3. Tamat SMK di SMK PGRI 1 GRESIK Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2017 – 2020	PT. Dynasty Mas Prima	Staf	Produksi
2017 – 2020	PT. Sutindo Raya Mulia	Staf	Finance dan Accounting

Dibuat dengan sebenarnya oleh,



Yonatan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Pegawai, Sanksi Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.Ak) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, nasihat, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua 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 Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan bimbingan dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan, nasehat, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang selama ini dengan penuh kesabaran memberikan bekal ilmu dan teladan kepada penulis dari awal hingga akhir kuliah. Serta para staff STIESIA yang membantu dan memotivasi selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta serta keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi dan nasehat sehingga saya

dapat menyelesaikan studi dengan lancar.

6. Terima kasih buat semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung saya dari dulu sampai sekarang baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan kekurangan baik dari segi penjelasan maupun penulisan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata dengan do'a semoga amal ibadah dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini mendapat ganjaran yang melimpah dari Tuhan YME dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pengguna lainnya.

Surabaya, 22 Juli 2020



Yonatan

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Teori Perilaku Berencana	10
2.1.2 Teori Atribusi	12
2.1.3 Definisi Pajak dan Jenis Pajak.....	13

2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.5	Kesadaran Wajib Pajak.....	15
2.1.6	Pelayanan Pajak.....	18
2.1.7	Sanksi Pajak.....	19
2.1.8	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	21
2.2	Tinjauan Teoritis	25
2.3	Perumusan Hipotesis	26
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.3.2	Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...27	
2.3.4	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
BAB 3 :	METODE PENELITIAN.....	30
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi.....	30
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1	Variabel	32
3.4.2	Variabel Indenpenden.....	33
3.4.3	Variabel Dependen	35
3.5	Teknik Analisa Data	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2	Uji Validitas dan Realiabilitas.....	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.5	Koefisien Determinasi	39
3.5.6	Uji Kelayakan Model (Uji F)	40
3.5.7	Uji Statistik t.....	40
BAB 4 :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1	Deskripsi Objek.....	41

4.2	Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	43
4.2.2	Hasil Uji Data.....	46
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.5	Hasil Koefisien Determinasi.....	55
4.2.6	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	56
4.2.7	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	57
4.3	Pembahasan.....	58
4.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.3.2	Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan WajibPajak.....	59
4.3.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...60	
4.3.4	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
BAB 5 :	PENUTUP.....	64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	66
5.3	Saran.....	66
	JADWAL PENELITIAN.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2006 s/d 2010	2
2 Daftar Skala Likert	32
3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4 Data Responden Berdasarkan Usia	43
5 Analisa Deskriptif	43
6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kesadaran Wajib Pajak	46
7 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Pegawai Pajak.....	47
8 Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Pajak	47
9 Hasil Uji Validitas Instrumen Modernisasi Sistem Administrasi Pajak	48
10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
11 Hasil Uji Realibilitas	49
12 Hasil Uji Normalitas	51
13 Hasil Uji Multikoliniertas	52
14 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	54
15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
16 Hasil Uji F	56
17 Hasil Uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran	25
2 Gambaran Uji Normalitas	50
3 Gambaran Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Hasil Kuisisioner Kesadaran Wajib Pajak.....	77
2 Hasil Kuisisioner Pelayanan Pegawai Pajak.....	80
3 Hasil Kuisisioner Sanksi Pajak.....	82
4 Hasil Kuisisioner Modernisasi Administrasi Pajak	85
5 Hasil Kuisisioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
6 Hasil Output SPSS	91