

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP
(STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA
MOJOKERTO)**



**Oleh:
NURUL FITRIA
NPM: 17.1.01.10558**

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP
(STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA
MOJOKERTO)**



**Oleh:
NURUL FITRIA
NPM: 17.1.01.10558**

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nurul Fitria
NPM : 17.1.01.10558
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Probolinggo, 19 Januari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/ Anak ke 1
Alamat Rumah : Jl. Lingkungan Trenggilis. Kota Mojokerto
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sudiyono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Lingkungan Trenggilis. Kota Mojokerto
Alamat Kantor/Telepon :
Pekerjaan/Jabatan :

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 1 Prajuritkulon Mojokerto tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMPN 8 Mojokerto tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMAN 3 Mojokerto tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Nurul Fitria

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilahirabbil'alammin. Dengan memanjatkan puja dan puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)”**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini juga tak lepas dari do'a restu, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak, moril ataupun materiil. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan membimbing,

pengarahan dan nasehat selama proses penulisan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

5. Ibu Mia Ika Rahmawati, SE. M.Com., Ak.,CA. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
7. Bapak Dwi Heriyanto dan para staff pada Sub Bagian Umum dan Kepatuhan internal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing saya pada saat riset.
8. Kepada Alm.orang tua, adik, dan keluarga besar tercinta yang selalu memberikan do'a yang tiada henti sampai saat ini dan memberikan semangat, motivasi selama ini dalam menyelesaikan pendidikan.
9. Untuk sahabat saya dari Psikocak (Fera dan Kurnia) dan teman seperjuangan Hilda, Nung, Nurida, Caca, dan Idha yang telah membantu dalam memberikan dukungan, dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
10. Untuk teman lambe turah (Iola, Ema, Risca, Arum, Yoga, dan Geif) yang bersedia mendengarkan keluh kesah penulis serta memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.

11. Terima kasih mas Ismail Hanif yang telah meminjamkan leptopnya sehingga bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu dan memberikan semangat kepada saya.
12. Seluruh teman-teman SA-4 yang telah memberikan kesan yang tak tidak bisa dilupakan, dukungan serta waktu yang telah kalian luangkan untuk berbagi ilmu.
13. Terima kasih untuk teman bimbingan saya yang telah memberikan motivasi serta arahan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan pada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 16 September 2021



NURUL FITRIA

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	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	8
1.4.2 Kontribusi Teoritis	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	10
2.1.2 Pajak.....	11
2.1.3 Subyek Pajak	15
2.1.4 Wajib Pajak (WP).....	16
2.1.5 Tarif Pajak.....	17
2.1.6 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	19
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.8 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modren	22
2.1.9 Kualitas Pelayanan	25
2.1.10 Kesadaran Wajib Pajak	27

2.2 Rerangka Pemikiran	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan WPOP	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WPOP	30
2.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPO.	31
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1 Variabel Penelitian	36
3.4.2 Definisi Oprasional Variabel.....	37
3.5 Analisis Deskriptif.....	39
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	43
3.6.4.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	43
3.6.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.6.4.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	44
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan KPP Pratama Mojokerto	45
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Mojokerto.....	46
4.1.3 Wilayah Kerja	46
4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Mojokerto	47
4.1.5 Keadaan Personalialia	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	55
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.1.2 Hasil Uji Relibilitas.....	57
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58

4.5.1 Hasil Normalitas Data	58
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	60
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedstisitas	61
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.7 Pengujian Hipotesis	64
4.7.1 Uji Kelayakan Model	64
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi ()	65
4.7.3 Uji Hipotesis (Uji t)	65
4.8 Pembahasan	67
4.8.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	67
4.8.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	69
4.8.3 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	70
BAB 5: PENUTUP	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
JADWAL PENELITIAN	79
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Realisasi Anggaran Negara	2
2. Tingkat Kepatuhan WPOP	4
3. Daftar Skala <i>Likert</i>	36
4. Jenis Kelamin Responden	50
5. Usia Responden.....	51
6. Pendidikan Terakhir Responden	51
7. Jenis Pekerjaan Responden	52
8. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
9. Hasil Uji Validitas	56
10. Hasil Uji Realibilitas	57
11. Hasil Uji Normalitas Data	58
12. Hasil Uji Multikoliniertas.....	60
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
14. Hasil Uji Statistik F.....	64
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
16. Hasil Uji Statistik t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	28
2. Struktur Organisasi Pelayanan Pajak	48
3. Grafik Hasil Uji Normalitas	59
4. Hasil Uji Heteroskedastitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	80
2. Rekapitulasi Jawaban Responden	86
3. Hasil Deskripsi Responden	98
4. Uji Kualitas Data	99
5. Uji Asumsi Klasik	107
6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis	109

