

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP  
KANWIL DJP JATIM I DAN JATIM II**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Akuntansi



Oleh :

**HANA NOVELINA**  
**2013310571**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP  
KANWIL DJP JATIM I DAN JATIM II**

Diajukan oleh :

**HANA NOVELINA**

**NIM : 2013310571**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 20-01-2017

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal : 20-01-2017

(Supriyati., S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)

(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.)

# SKRIPSI

## PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP KANWIL DJP JATIM I DAN JATIM II

Disusun oleh

**HANA NOVELINA**

**NIM : 2013310571**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 06-02-2017

Tim Penguji

**Ketua** : Nurul Hasanah Uswati Dewi S.E., M.Si., CTA .....

**Sekretaris** : Supriyati S.E., M.Si., Ak., CA., CTA .....

**Anggota** : Dra. Gunasti Hudiwinarsih Ak., M.Si. ....



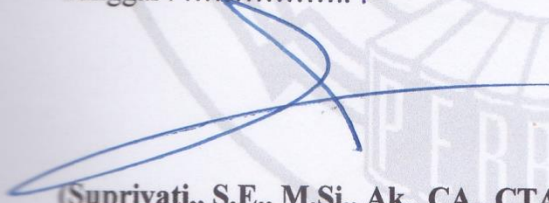
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hana Novelina  
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 02 November 1994  
N.I.M : 2013310571  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Kosentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada  
KPP Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing

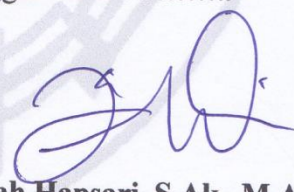
Tanggal : 10-03-2017



(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)

Co. Dosen Pembimbing

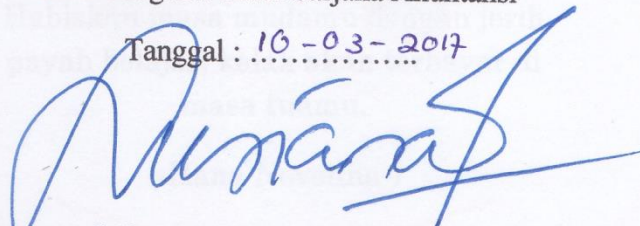
Tanggal : 10-03-2017



(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 10-03-2017



(Dr. Luciana Spica Almia, S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

## HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN

### MOTTO

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus Dikerjakan, entah mereka menyukai atau tidak.

(-Aldus Huxley-)

Segala perkara dapat ku tanggung dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.

(-Filipi 4:13-)

Habiskan masa mudamu dengan jerih payah belajar, kelak akan terbayar di masa tuamu.

(-Hana Novelina-)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala pujisyukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dungan dan do'a dari orang-rang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

### **Tuhan Yesus Kristus**

karena telah memberikan penyertaan yang luar biasa dalam hidup saya, hanya karena anugrah dan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Memberikan kekuatan saya untuk dapat melewati berbagai hambatan maupun masalah dalam hidup saya.

### **Ayah dan Ibu**

Kedua orang yang selalu ada buat saya memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti dalam hidup saya, yang selalu ada sebagai seorang teman saya dikala sedih maupun senang. Kedua orang yang selalu menjadi alasan dan semangat tersebesar saya untuk dapat penyelesaian penulisan skripsi ini.

### **Dosen Pembimbing, Penguji dan Pengajar**

Semua dosen yang selama ini telah tulus, ikhlas dan sabar meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, membagikan ilmu yang sangat berharga, membimbing saya untuk menjadi lebih baik lagi. Terimakasih banyak kepada semua Dosen STIE Perbanas Surabaya, jasa kalian akan selalu terkenang dalam hidup saya.

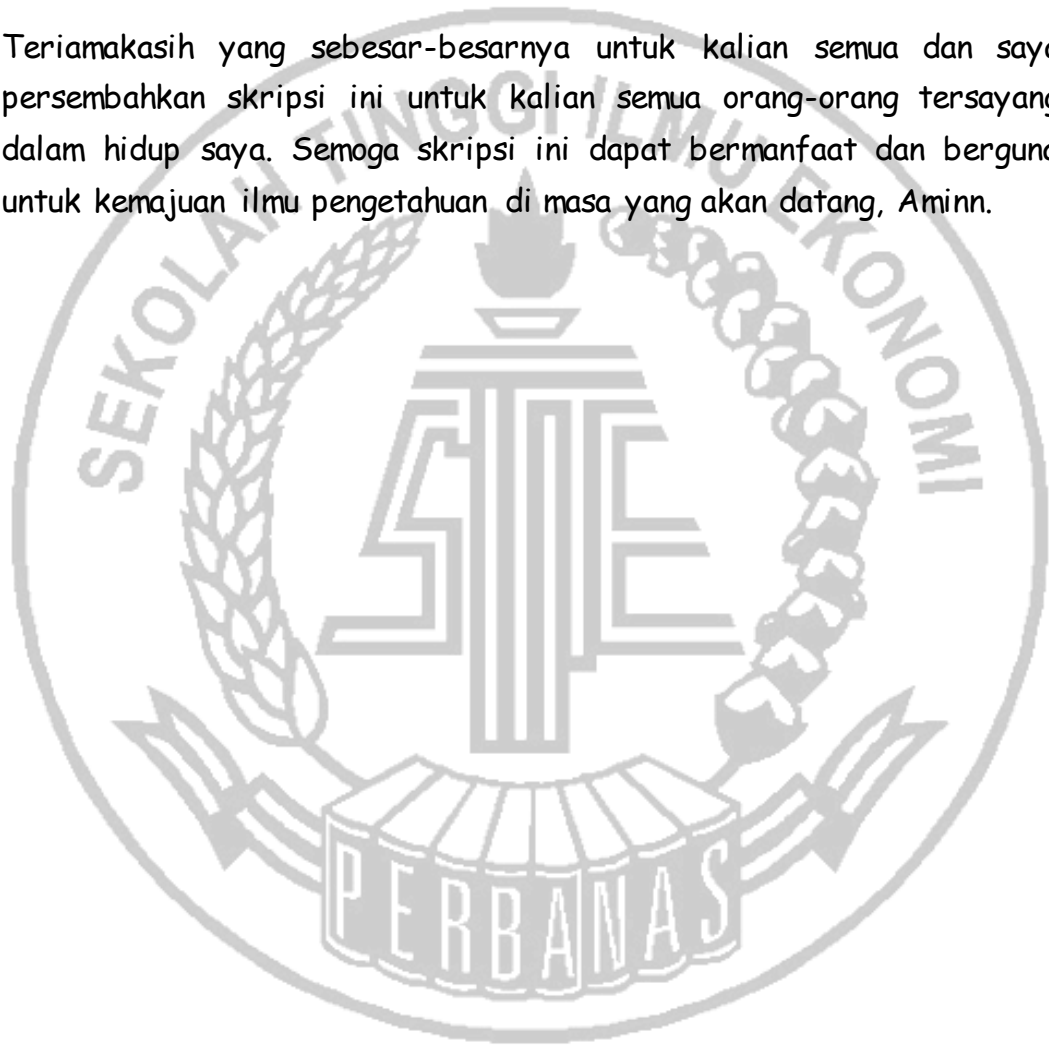
### **Kedua Kakak Laki-laki Saya**

Priya Wjaya dan Kiki Kristian, yang selama ini memberikan bantuan moril dan materil, memberikan masukan dan saran-saran kepada adiknya ini, sehingga menjadi semangat lagi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

### **Sahabat dan Teman Tersayang Saya**

Pipit Surya, Amalia Nur Dianati, Arum Silvyah, Siti Nur Aisyah, dan Anisa Rahmawati serta teman-teman yang lain, yang selalu ada bahu membahu membantu satu sama lain, memberikan saran-saran satu sama lain. Terimakasih kawan telah menjadi saudara dikala saya jauh dari keluarga saya. Semoga persahabatan kita tetap terjalin selamanya.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua dan saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang-orang tersayang dalam hidup saya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aminn.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan lindungan dan melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II”**, dengan tepat waktu walaupun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Adapun penulisan skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan, bantuan serta do'a dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Bapak Lutfi, S.E., M.Fin.**, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. **Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK**, selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. **Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA** dan **Ibu Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.**, selaku Dosen Pembimbing dan Co. Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian sampai dengan tersusunnya skripsi ini, serta terima kasih telah meluangkan banyak waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
4. **Bapak Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si.**, selaku Dosen Wali yang telah memberikan masukan dan saran selama proses perkuliahan berlangsung.
5. **Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.Si., CTA** dan **Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih Ak., M.Si.**, selaku Dosen Penguji yang telah



memberikan pengarahannya, saran dan kritik yang membangun dalam penulisan skripsi ini.

6. **Seluruh Dosen, Karyawan dan Seluruh Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya**, yang telah memberikan semangat dan do'a dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini, serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi generasi mendatang dalam bidang ekonomi.

Surabaya, Februari 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
ABSTRAK .....	
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Teori Atribusi .....	22
2.2.2 <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	24
2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.2.4 Reformasi Administrasi Perpajakan .....	29
2.2.5 Sistem Administrasi Perpajakan Modern .....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.3.1 Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi pada Kepatuhan wajib pajak .....	41
2.3.2 Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi pada Kepatuhan wajib pajak .....	42
2.3.3 Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi pada Kepatuhan wajib pajak .....	43
2.3.4 Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi pada Kepatuhan wajib pajak .....	44
2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	47
3.2 Batasan Penelitian.....	48

3.3	Identifikasi Variabel.....	49
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.5	Instrumen Penelitian .....	55
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	59
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	59
3.9	Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .65</b>	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	65
4.2	Analisis Data .....	83
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	83
4.2.2	Uji Validitas.....	93
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	95
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	96
4.2.5	Uji Hipotesis .....	100
4.3	Pembahasan.....	103
4.3.1	Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	104
4.3.2	Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi TerhadapKepatuhan Wajib Pajak .....	105
4.3.3	Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	106
4.3.4	Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	108
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
5.1	Kesimpulan .....	110
5.2	Keterbatasan.....	112
5.3	Saran.....	113
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	55
Tabel 3.2 : Daftar Skala Likert	57
Tabel 4.1 : Pengumpulan Data	66
Tabel 4.2 : Data Kuesioner Penelitian	67
Tabel 4.3 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.4 : Gambaran Responden Berdasarkan Umur	69
Tabel 4.5 : Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4.6 : Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.7 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis atau Status Wajib Pajak dalam Pengisian SPT	73
Tabel 4.8 : Gambaran Responden Berdasarkan Lama berdiri Usaha atau Lama Bekerja	75
Tabel 4.9 : Gambaran Responden Berdasarkan Omzet atau Penghasilan Tahunan	77
Tabel 4.10 : Gambaran Responden Berdasarkan Siapa yang Menyusun SPT	79
Tabel 4.11 : Gambaran Responden Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan	81
Tabel 4.12 : Kategori Mean dari Skor Internal	84
Tabel 4.13 : Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Struktur Organisasi	85
Tabel 4.14 : Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Prosedur Organisasi	87
Tabel 4.15 : Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Strategi Organisasi	88
Tabel 4.16 : Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Budaya Organisasi	90
Tabel 4.17 : Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	92
Tabel 4.18 : Hasil Uji Validitas	94
Tabel 4.19 : Hasil Uji Reliabilitas	95

Tabel 4.20 : Hasil Uji Normalitas	97
Tabel 4.21 : Hasil Uji Multikolonieritas	98
Tabel 4.22 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Tabel 4.23 : Hasil Uji F	100
Tabel 4.24 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	101
Tabel 4.25 : Hasil Uji t	102





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran	45



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan
- Lampiran 9 : Daftar Perbaikan Proposal dan Skripsi
- Lampiran 10 : Turnitin



***The Influence Modernization of The Tax Administration System Against  
Taxpayer's Compliance in KPP Kanwil DJP Jatim I and Jatim II***

Hana Novelina  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : hana.novelina@gmail.com  
Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

***ABSTRACT***

*Taxes are the main income of a country. DJP issued a policy that modernization of the tax administration system to improve service to taxpayers so that the level of tax compliance will increase. The purpose of this research is to find the influence of modernization of the tax administration system which includes i.e. the modernization of organization structure, moderniation of organization procedure, modernization of organization strategy, and modernization of organization culture to the taxpayer's compliance. The population in the research are the tax payers listed on the KPP Kanwil DJP Jatim I and Jatim II. This research was conducted in the KPP Kanwil DJP Jatim I which include KPP Pratama Rungkut Surabaya 51 respondents, KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya 12 respondents and KPP Pratama Gubeng Surabaya 15 respondents. KPP Kanwil DJP Jatim II which include KPP Pratama Sidoarjo Barat 22 respondents dan KPP Pratama Mojokerto 20 respondets. Other than that the data collection is also done through google drive and collected 50 respondents. Data collection was through questionnaires and the method probability sampling. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The result show that the modernization of organization structure and the modernization of organization procedurehave a significant positive influence on taxpayer's compliance. While the modernization of organization strategy and the modernization of organization culture do not have influence on taxpayer's compliance.*

***Keywords*** : *modernization of the tax administration system, modernization of organization structure, modernization of organization procedure, modernization of organization strategy, and modernization of organization culture, Taxpayer's compliance.*

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan  
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP  
Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II**

Hana Novelina  
STIE Perbanas Surabaya  
Email :hana.novelina@gmail.com  
Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

**ABSTRAK**

Pajak merupakan penghasilan utama negara. DJP mengeluarkan kebijakan terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan pajak pun diharapkan meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi yaitu modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II. Penelitian ini dilakukan di KPP Kanwil DJP Jatim I yang meliputi KPP Pratama Rungkut Surabaya 51 responden, KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya 12 responden dan KPP Pratama Gubeng Surabaya 15 responden. KPP Kanwil DJP Jatim II yang meliputi KPP Pratama Sidoarjo Barat 22 responden dan KPP Pratama Mojokerto 20 responden. Selain itu pengumpulan data juga dilakukan melalui google drive dan dikumpulkan 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan metode pengambilan sampel probabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi dan modernisasi prosedur organisasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci** : modernisasi sistem administrasi perpajakan, modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi, kepatuhan Wajib Pajak.