

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

S K R I P S I

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



Oleh :

Yesica Tiara Prabawati
NIM : 2013310902

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

S K R I P S I

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



Oleh :

Yesica Tiara Prabawati
NIM : 2013310902

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Diajukan oleh :

Yesica Tiara Prabawati
2013310902

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 07 April 2017

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal: 29 Maret 2017

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

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

SKRIPSI

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Disusun oleh

Yesica Tiara Prabawati

NIM : 2013310902

Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 6 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si., CTA

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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yesica Tiara Prabawati
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 02 Juli 1995
Nim : 2013310902
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Perpajakan
Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Kualitas Pelayanan, Dan Presepsi Wajib Pajak Atas Sanksi
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal 07 April 2017

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Maret 2017

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

Indah Hapeari, S.Ak., M.A., Ak.

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 12 April 2017

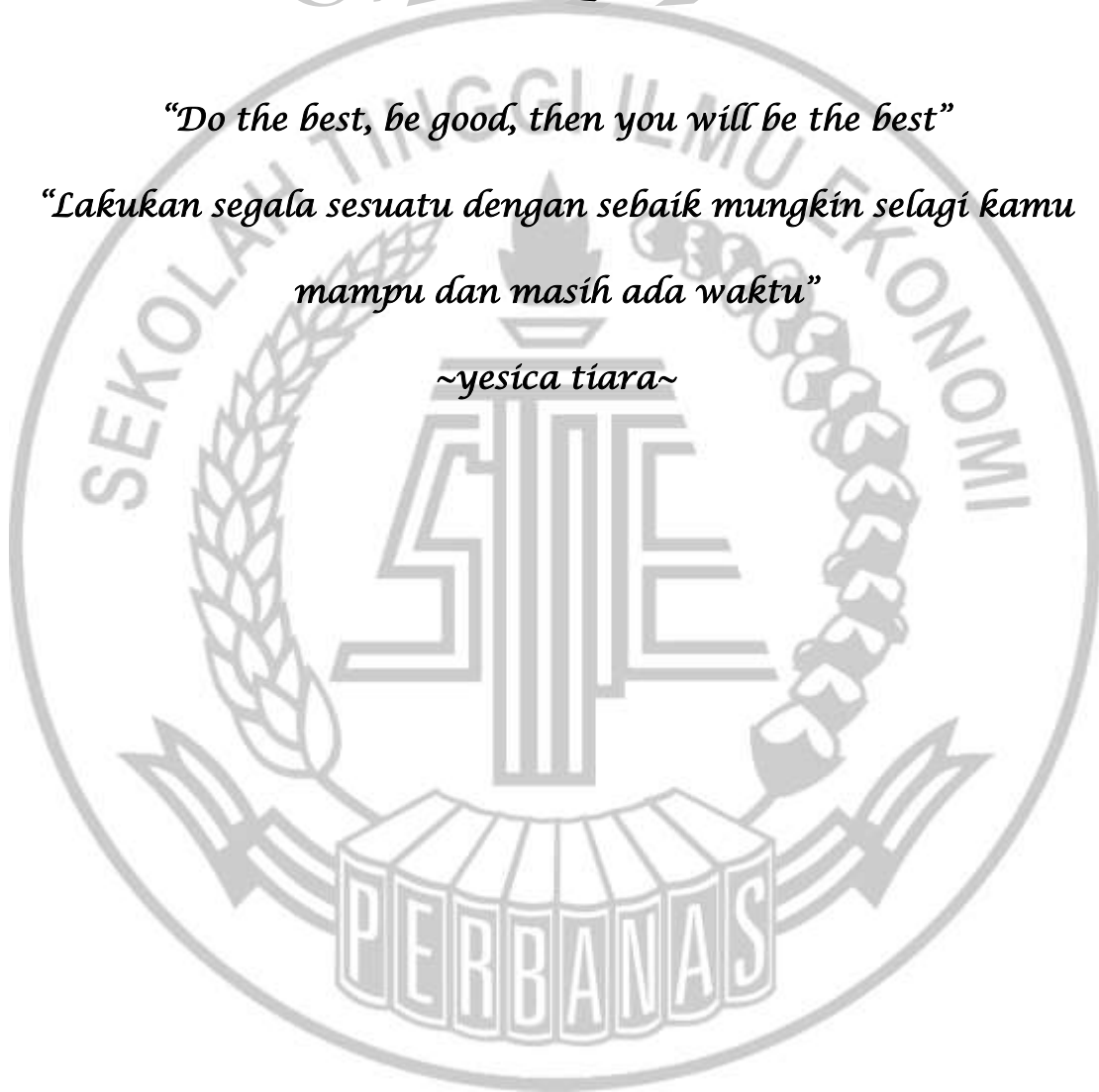
Dr. Lailiana Spica Almilta S.E., M.Si., OIA, CPSAK.

MOTTO

“Do the best, be good, then you will be the best”

*“Lakukan segala sesuatu dengan sebaik mungkin selagi kamu
mampu dan masih ada waktu”*

~yesica tiara~



PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya sebuah karya tulis sederhana ini dapat terelesaikan dengan baik dan tepat waktu. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan Studi Strata satu ini, karya tulis sederhana ini saya persembahkan kepada:

☺ teruntuk Ayah dan Ibu. Terimakasih banyak selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat melewati studi strata satu ini dengan sebaik mungkin agar mendapatkan hasil yang maksimal. Khususnya untuk Ibu yang selalu ingin memberikan yang terbaik kepada anaknya. Akhirnya, aku bisa lulus 3,5 tahun dan bisa mengurangi beban ayah dan ibu. Love ♥

☺ teruntuk kakak, terimakasih telah memberikan motivasi dan menjadi panutan untuk dapat menjalani proses perkuliahan lebih baik lagi.

☺ teruntuk “Mahendra Hermawan” terimakasih banyak selama proses studi 3,5 tahun ini selalu menemani dan memberikan pengaruh yang begitu besar bagi aku, terimakasih selalu ada disetiap hariku, terimakasih selalu mengupayakan memberi yang terbaik. Dan terimakasih banyak selalu memberikan warna bagi hidupku. ♥

☺ teruntuk sahabat-sabatku dari jaman SMA dan sampai seterusnya. “Rissa , ditha , thije , vani , dan ifud” terimakasih banyak telah menjadi bagian dari proses. Terimakasih juga telah memberi warna bagi hidupku, tanpa kalian, mungkin hidupku akan hampa. See u on top.

☺ teruntuk My Roomate “Eka” dan teman seperjuangan “LiLy” serta partner in culinary “mbak Alen” terimakasih banyak untuk 3,5 tahun ini. terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan-bantuan, serta warna selama proses perkuliahan. Semoga kita sama-sama diberikan yang terbaik di dunia kerja dimasa mendatang. See u on top.

☺ teruntuk My Incess Genk, wkwk. “Eka Sila, Via, dan Winar” terimakasih atas waktunya selama 3,5 tahun ini. terimakasih telah memberikan warna bagi aku. Semoga kalian bisa ingat, trus juga silahturahmi bisa terjalin dengan baik selamanya. Bakalan kangen yang namanya hangout bareng! See u on top.

☺ dan yang terakhir, teruntuk teman-teman Kos “Nginden” yaitu mbak Ira, mbak Mia, Mbak Ika, Mbak Inas, Mbak Menik, Luisa , Agnes. Terimakasih banyak telah memberikan warna ketika berada di kos, yang selalu berisik dan memberi suasana yg hangat. See u on top.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**” sebagai memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi Strata Satu Jurusan Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat member manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan. Skripsi ini dapat terselesaikan atas dukungan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Bapak Lutfi, SE., M.Fin** selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. **Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si., QIA., CPSAK** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. **Ibu Supriyati., S.E., M.Si., Ak., CA., CTA** selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Sekretaris Tim penguji, yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian sampai dengan terciptanya 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. **Ibu Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.** selaku Co. Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan banyak waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

5. **Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si., QIA., CPSAK** selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membantu selama proses studi di STIE Perbanas Surabaya.

6. **Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si., CTA** selaku Ketua Tim Penguji

7. **Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si.** selaku Dosen Penguji

8. **Bapak dan Ibu Dosen, Staff Perpustakaan dan Seluruh Civitas Akademik** Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan-kekurangan, oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama khususnya.

Surabaya, 7 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I <u>PENDAHULUAN</u>.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.4. Kerangka Pemikiran	43
2.5 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Batasan Penelitian	46
3.3 Identifikasi Variabel	46
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	47
3.5 Penyusunan Instrument Penelitian	52
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	55
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument Penelitian	56
3.9 Teknik Analisis Data.....	57

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA 62
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	62
4.1.1	Karakteristik Respoden	64
4.2	Analisis Data	71
4.3	Pembahasan	92
BAB V	PENUTUP 99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Keterbatasan Penelitian	101
5.3	Saran Penelitian.....	102
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 43



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.5.1 Daftar skala likert.....	52
Tabel 3.5.2 Kisi-kisi Kuisisioner	53
Tabel 4.1 Jadwal penyebaran kuisisioner	63
Tabel 4.2 Distribusi Penyebaran Kuisisioner.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis/Status WP dalam Pengisian SPT	66
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Karyawan yang Ada Di Perusahaan.....	68
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Lama Berdiri Usaha/ Lama Bekerja.....	69
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Omes Per Tahun	69
Tabel 4.10 Karakteristik Pihak yang Membantu Menyusun SPT.....	Error! Bookmark not defined. 70
Tabel 4.11 Karakteristik Berdasarkan Pengetahuan Perpajakan.....	71
Tabel 4.12 Kategori Mean dari Skor Interval	73
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan <i>E-filing</i>	73
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	75
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Presepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan.....	76
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT	78
Tabel 4.17 Uji Validitas Atas Variabel Independen	80
Tabel 4.18 Uji Validitas Atas Variabel Dependen	81
Tabel 4.19 hasil uji reliabilitas	82
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	83

Tabel 4.21 Uji Multikolonieritas	84
Tabel 4.22 Uji Heterokedastisitas	86
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Uji Model Regresi).....	87
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90
Tabel 4.25 Hasil Uji t	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Ringkasan penelitian terdahulu
- Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Tabulasi Plot Project
- Lampiran 4 : Data Tabulasi Idenitas dan Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Plot Project
- Lampiran 6 : Data Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 : Data Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Statistic Deskriptif
- Lampiran 9 : Data Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Uji Statistik Metode Regresi Linier Berganda

**THE INFLUENCE OF MODERNIZATION ON TAX
ADMINISTRATION SYSTEM, QUALITY SERVICE
AND TAXPAYER PRECEPTION OF TAX
PENALTIES ON TAXPAYER
COMPLIANCE**

Yesica Tiara Prabawati
STIE Perbanas Surabaya

Email: yesicatiara95@yahoo.com /

2013310902@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The Directorate General of Tax efforts for the improvement overtime to provide good services for taxpayers who are expected to increase taxpayer compliance in reporting and paying obligations on tax. The aim of this study is to analyze the effect of modernization on tax administration system, quality service on tax, and Taxpayer perception of tax penalties on taxpayer Compliance in reporting notification letter. This study is quantitative research with the primary data or using quistioners. The samples used were of this study is an taxpayer who enrolled in DJP East Java I and DJP East Java II. Technique used in taking samples in this study is sampling incidental. The processing data used SPSS version 22 with linear regression. Based on the result of this study, it indicates that modernization on tax administration system, quality service on tax, and perception Taxpayer of tax penalties has effects on taxpayer Compliance in reporting notification letter..

Key word : *E-filing, Quality of services, perception Taxpayer of tax penalties, compliane of taxpayer*

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

Yesica Tiara Prabawati

STIE Perbanas Surabaya

Email: yesicatiara95@yahoo.com /

2013310902@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Direktorat Jendral Pajak senantiasa berupaya melakukan perbaikan dari waktu ke waktu guna memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak, yang diharapkan dengan adanya pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan, dan membayar kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ditinjau dari penerapan sistem *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer atau dengan menggunakan kuisioner. Sampel penelitian yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan DJP Jatim II. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental*. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22 dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

Kata kunci : *E-filing*, kualitas pelayanan, persepsi wajib pajak atas sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak