

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Kebon Jeruk Dua)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Akuntansi Universitas Mercu Buana



Nama : Yuniar Cassandra Etania

NIM : 43218010212

Program Studi Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuniar Cassandra Etania

NIM : 43218010212

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya tulisan saya sendiri. Skripsi ini mencakup kutipan dari hasil karya tulisan orang lain yang dicantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku. Apabila saya melakukan tindakan menjiplak atau menyalin atau meniru dari tulisan orang lain tanpa mencantumkan sumber maka saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan yang sebenarnya.

Jakarta, 20 April 2022



Yuniar Cassandra Etania

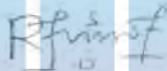
NIM : 43218010212

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuniar Cassandra Etania
NIM : 43218010212
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kebon Jeruk Dua)
Tanggal Sidang : 14 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Rini Marlina, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03221095



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan dan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua. Secara parsial, Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan Pelayanan Fiskus dan Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua. Penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan software SPSS version 25.

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



ABSTRACT

This research aims to examine the effect of tax socialization, tax service and the implementation of the modernization tax administration system on individual taxpayer compliance. The object for this research is individual taxpayers who are registered in KPP Pratama Kebon Jeruk Dua.

This research was conducted on 100 respondents with data collected using questionnaires. The sampling technique uses accidental sampling. Simultaneously, the Tax Socialization, Tax Service and The Implementation of The Modernization Tax Administration System significantly affect on The Individual Taxpayer Compliance in KPP Pratama Kebon Jeruk Dua. Partially, the result show that the Tax Socialization has no significant effect on The Individual Taxpayers Compliance. On the other hand, the Tax Service and The Implementation of The Modernization Tax Administration System has significantly effect on The Individual Taxpayers Compliance in KPP Pratama Kebon Jeruk Dua. This research uses data analysis using SPSS version 25 software.

Keywords: Tax Socialization, Tax Service, Implementation of Modernization Tax Administration System, Individual Taxpayer Compliance.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kebon Jeruk Dua)”**

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa tentunya penelitian ini tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan yang didasari oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Rini Marlina, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuannya.
5. Kepada orang tua terkasih atas nasihat-nasihat yang tak pernah luput diberikan, semangat, motivasi, hiburan dan juga seluruh perjuangannya serta doa dan ridho yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini.
6. Kepada kakak saya Lidiawati dan adik saya Abi yang senantiasa menjadi objek hiburan yang paling saya sayangi. Terima kasih untuk doanya selama ini.
7. Kepada sahabat-sahabat saya Rizky Mustika Anggraeni, Yuniarti Aminah Noe, Leni Anggraeni, Devira Talenta Puspa, Alivia Putri Rahma dan juga Emil Kamelia. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada dan juga menjadi teman yang mampu memotivasi saya untuk menyelesaikan proposal ini.
8. Kepada Sindy, Zulfa, Tazkya, Nurina, Ajeng, Alvianisa, Suci, Shafira, Wulan, terima kasih atas dukungan, waktu dan doanya selama ini.
9. Kepada keluarga besar S1 Akuntansi angkatan 2018 dan 2017 dan semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan doa.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, bantuan dan motivasi yang selalu diberikan.

11. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for tryna do more right than wrong and I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya proposal ini masih jauh dari sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.



Jakarta, 2022

Yuniar Cassandra Etania

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Teori Perilaku Berencana (<i>Theory Planned Behavior</i>).....	10
2. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	12
3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	13
4. Sosialisasi Perpajakan.....	16
5. Pelayanan Fiskus.....	18
6. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	21
7. Penelitian Terdahulu	23
B. Rerangka Pemikiran.....	30
C. Hipotesis	33
BAB III	35
DESAIN DAN METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Definisi Operasional Variabel	35
a. Variabel Dependen.....	35

b. Variabel Independen	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
a. Populasi Penelitian.....	39
b. Sampel Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Metode Analisis Data.....	42
1) Uji Statistik Deskriptif.....	42
2) Uji Kualitas Data	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	42
3) Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolinearitas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4) Uji Hipotesis.....	45
a. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	45
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	46
c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	46
5) Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
B. Hasil Uji Kualitas Data	53
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
D. Hasil Uji Hipotesis	59
E. Analisis Regresi Linier Berganda	62
F. Pembahasan.....	64
BAB V.....	69
SIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran Skala	42
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Mempunyai NPWP	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Ringkasan Hasil Uji Pengujian Hipotesis.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	34
-------------------------------------	----

