

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ORANG PRIBADI

(Survey Pada Kantor Pajak Pratama Kalideres Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Mercu Buana



UNIVERSITAS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

NAMA : SUCI INDAH PRATIWI

NIM : 43215120107

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Suci Indah Pratiwi**

NIM : 43215120107

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (pengjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUA



Suci Indah Pratiwi
43215120107

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suci Indah Pratiwi
NIM : 43215120107
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Kantor Pajak Pratama Kalideres Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 27 Juli 2021

Disahkan oleh :
Pembimbing



Riaty Handayani, SE., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



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



08210184

Please Scan
QRCode to
Verify

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the modern tax administration system on individual taxpayer compliance. This study uses primary data, by giving questionnaires to respondents directly to individual taxpayers and has been filled out by 100 respondents. The sampling technique uses accidental sampling method. Data analysis uses multiple linear regression analysis. Data processing in this study uses SPSS version 21. Partially and simultaneously, the results of the analysis of this study show that the variables of tax service, communication and information technology business processes, and human resource management have a significant effect on individual taxpayer compliance, while good governance has no significant effect on individual taxpayer compliance. personal.

Keywords: *Tax service, communication and information technology business processes, human resource management, good governance.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer, dengan memberikan kuesioner kepada responden secara langsung kepada wajib pajak dan telah diisi oleh 100 orang responden. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 21. Secara parsial dan simultan, hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan, proses bisnis teknologi komunikasi dan informasi, dan manajemen sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan *good governance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Pelayanan perpajakan, proses bisnis teknologi komunikasi dan informasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Kantor Pajak Pratama Kalideres, Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Riaty Handayani, SE, M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, 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. Kantor Pajak Pratama (KPP) Kalideres, Jakarta Barat yang sudah membantu saya dalam melakukan penelitian.
5. Kedua orang tua saya, Bpk Adi Soenyoto dan Ibu Ida Farida yang telah memberikan doa, nasihat, dan dukungan selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 27 Juli 2021

Penulis,



Suci Indah Pratiwi

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian Praktis dan Akademis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Teori Daya Pikul	9
2. Kepatuhan Pajak	9
3. Pelayanan Perpajakan	10
4. Proses Bisnis Teknologi Komunikasi dan Informasi	10
5. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
6. Good Governance	11
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Rerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel	23
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Metode Analisis	27
1. Analisis Deskriptif	28
a. Deskripsi Karakteristik Responden	28
b. Deskripsi Variabel	28
2. Uji Kualitas Data	28
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas	28
3. Uji Asumsi Klastik	29
a. Uji Multikolinieritas	29
b. Uji Heteroskedastisitas.....	29
c. Uji Normalitas	29
4. Uji Hipotesis	30
a. Uji Koeffisien Determinasi (R^2).....	30
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	30
c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	31
d. Analisis Regresi Liner Berganda	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambara Umum Objek Penelitian	32
B. Analisis Deskriptif	32
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
a. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
b. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia.....	33
c. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
d. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34

2. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	34
a. Variabel Pelayanan Perpajakan.....	35
b. Variabel Proses Bisnis Teknologi Komunikasi Dan Informasi	35
c. Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia.....	36
d. Variabel Good Governance.....	37
e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
C. Uji Kualitas Data	39
1. Hasil Uji Kualitas Data	39
a. Hasil Uji Validitas	39
b. Hasil Uji Reliabilitas	41
2. Hasil Uji Asumsi Klastik	42
a. Uji Multikolinieritas	42
b. Uji Heteroskedastisitas.....	43
c. Uji Normalitas	44
d. Hasil Uji Hipotesis.....	45
1) Uji Koeefisien Determinasi (R^2)	45
2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	46
3) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)...	47
4) Analisis Regresi Liner Berganda.....	49
e. Pembahasan Hasil Penelitian	51
1) Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	51
2) Pengaruh Proses Bisnis Teknologi Komunikasi Dan Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	51
3) Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	52
4) Pengaruh Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	52

BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2	Skala Likert.....	27
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2	Usia Responden.....	33
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	33
Tabel 4.4	Latar Belakang Pendidikan Responden	34
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perpajakan	35
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses Bisnis Teknologi Komunikasi dan Informasi.....	36
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia	37
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Good Governance	38
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.13	Hasil Uji White	44
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
Tabel 4.16	Hasil Uji Statistik F.....	47
Tabel 4.17	Hasil Uji Statistik T.....	48
Tabel 4.18	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Tax Ratio</i> 2018	2
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 Jawaban Responden Dan Hasil Penelitian.....	63
Lampiran 3 Surat Penelitian di KPP Pratama Kalideres.....	78

