

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan,
Tingkat Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak**

(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Gambir Empat Jakarta Pusat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Mercubuana**



**VINANDYA RIZKY PALUPI
43213010108**

**PROGRAM STUDI AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vinandya Rizky Palupi

Nim : 43213010108

Program studi : S1 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 (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2017



Vinandya Rizky Palupi

NIM : 43213010108

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vinandya Rizky Palupi
NIM : 43213010108
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Tingkat Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Gambir Empat
Jakarta Pusat)
Tanggal Lulus Ujian : 21 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Drs. Sugianto, MM

Tanggal : 24-08-2017

Dekan,



Dr. Hamovinsah, Ak., MSi., CA

Tanggal : 25 - 08 - 2017

Ketua Penguji



Rokhanah Murkana, Dra. M.Si

Tanggal : 24/8 - 2017

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Dr. Ferdinal, SE., Ak., MSi

Tanggal : 28-08-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Gambir Empat Jakarta Pusat)”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Drs.Sugianto,MM 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 Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., MSi.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Fardinal, SE., Ak., MSi selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih kepada Kepala KANWIL DJP Jakarta Pusat dan KPP Gambir Empat Jakarta Pusat. terimakasih atas bantuan dalam melengkapi data dan telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.
6. Seluruh keluarga besar, Bapak dan Ibuku tercinta, serta adik – adikku terimakasih atas semua kasih sayang, kesabaran, perhatian, nasehat, motivasi, dukungan, dorongan, semangat dan doa yang selalu menyertai penulis.
7. Buat Sahabat – sahabatku The Menors, Cindy Octaviana, Dewi Wahyuni, Nuuraini Safiinattunnajah, Hendra Aris Wijaya, Syahrul kurniawan, Satrio

wibowo, Robet, Ferdian, Zakaria, Dheya, Guntur Ardita, Silvia Rahma Dini, Dara, Kinanti, Siti Khoirunisa, Kenang Adhi Nugraha, Maria Ulfah, Rendi, Putri Haris, Ayu Kartika, Fajar Riana Saputri terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

8. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2013. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.



Jakarta, 8 Agustus 2017

Vinandya Rizky Palupi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian.....	5
a) Kontribusi Praktik	5
b) Kontribusi akademik.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
A. Kajian pustaka.....	7
1. Tinjauan Teori.....	7
a Teori Atribusi.....	7
b Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory).....	8
c. Teori prospek (Prospect Theory).....	10
2. Pengertian Pajak.....	12
3. Kepatuhan Wajib Pajak	14
a. Kepatuhan formal.....	15
b. Kepatuhan material.....	15
4. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	16
5. Tingkat Pendapatan (Kondisi Keuangan).....	23
6. Kualitas Pelayanan Fiskus	25
7. Penelitian Terdahulu.....	30
B. Rerangka Pemikiran	34
C. Hipotesis	35
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel.....	39
1. Variabel Independen (variabel bebas).....	39
2. Variabel dependen (variabel terikat).....	41
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi Penelitian	42
2. Sampel Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43

1.	Metode wawancara.....	43
2.	Metode kuesioner	43
3.	Metode Dokumentasi	44
F.	Metode Analisis	44
1.	Deskriptif Statistik.....	44
2.	Uji Kualitas Data	45
3.	Uji Asumsi Klasik.....	46
a.	uji normalitas.....	46
b.	Uji Multikolinearitas	47
c.	Uji Heteroskedastisitas	48
4.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
5.	Uji Hipotesis	49
1)	Uji T (parsial)	50
2)	Uji F (simultan)	50
3)	Koefisien Determinasi (R ²).....	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B.	Statistik Deskriptif Responden.....	53
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	54
1.	Hasil Uji Validitas	54
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
1.	Hasil Uji Normalitas	57
2.	Hasil Uji Multikolonieritas	58
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
E.	Hasil Uji Hipotesis	61
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	61
2.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (F).....	61
3.	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (T).....	62
4.	Hasil Analisis Regresi Berganda	64
F.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V	68
SIMPUL DAN SARAN	68
A.	Kesimpulan	68
B.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1).....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendapatan (X2).....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3).....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F).....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi Individual (T).....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Metode Grafik P-P Plot.....	58
Gambar 4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	74
LAMPIRAN 2 Hasil Kuesioner	77
LAMPIRAN 3 Hasil Statistik Deskriptif	83
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas	83
LAMPIRAN 5 Hasil Ujian Relibilitas	86
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	90
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Hipotesis	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA