



**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, AKUNTABILITAS
PENGELOLAAN DANA PAJAK DAN SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Survei Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di Cengkareng tahun
2019-2023)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

ANGGITA PRISILIA

43218110005

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



**PENGARUH PELAYANAN PAJAK, AKUNTABILITAS
PENGELOLAAN DANA PAJAK DAN SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Survei Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar di Cengkareng tahun
2019-2023)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

ANGGITA PRISILIA

43218110005

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggita Prisilia
NIM : 43218110005
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak, Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Tanggal Sidang : 12 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dra. Muti'ah, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04244491



Please Scan QRCode to [verify](#)

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Prisilia
NIM : 43218110005
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pajak, Akuntabilitas
Pengelolaan Dana Pajak Dan Sistem
Administrasi Perpajakan Modern Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Oktober 2024



Anggita Prisilia

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus, atas kasih-Nya yang tiada terhingga, penyertaan-Nya, serta petunjuk-Nya dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pajak, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Survei Pada Wajib Pajak Badan Yang terdaftar di Cengkareng tahun 2019-2023)”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak, khususnya untuk Ibu Dra. Muti'ah M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, pengetahuan, motivasi, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta kasih karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti program sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin untuk mengikuti program sarjana Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si, CA selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran program yang diikuti peneliti selama masa perkuliahan.

5. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan memberikan motivasi terbaik kepada peneliti yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti terkait program yang di ikuti selama masa perkuliahan.
6. Ibu Giawan Nur Fitria, S.E., M.Ak dan Ibu Wahyu Anggraini, S.E., M.Si selaku Ketua Penguji dan Anggota Penguji II yang sudah memberikan saran dan tambahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf TU dan Karyawan di lingkungan Akuntansi Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
8. Ibu Sulu dan Bapak Frederick WI selaku kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan doa terbaik, selalu ada memberikan dukungan terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Regina Krismonita dan Marissa adek dan kakak tercintaku, dan seluruh keluargaku yang selalu memberikan semangat dan kebahagiaan dalam menyelesaikan skripsi.
10. Icha Faryanti, Kartika Sari, Fanny Damayanti dan sahabat lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada BTS yang telah memberikan semangat kepada saya disaat penyusunan skripsi ini lewat lagu-lagu yang saya dengarkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah referensi dan bermanfaat dengan baik bagi semua pihak.

Jakarta 14 September 2024

ABSTRAK

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan kemakmuran rakyat. Kontribusi tersebut dapat berjalan dengan baik jika terdapat kepatuhan pada wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan pajak, akuntabilitas pengelolaan dana pajak serta sistem administrasi perpajakan modern kepada kepatuhan wajib pajak. Metode ini menggunakan metode kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 100 responden wajib pajak badan yang terdapat di KPP Cengkareng yang ditentukan dengan rumus sovlin dengan teknik random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 23 yang digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, akuntabilitas pengelolaan dana pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pelayanan pajak, akuntabilitas pengelolaan dana pajak, sistem administrasi perpajakan modern, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Taxes are compulsory contributions to the State owed by individuals or legal entities that are imposed by law, without direct reward, and are used for the prosperity of the people. This contribution can run well if there is a compliance with the taxpayers to carry out their tax obligations. This study aims to determine the impact of tax services, accountability for the management of tax resources, and modern tax administration systems on taxpayer compliance. This method uses a causal method with a quantitative approach. The sample of this study were 100 respondents of corporate taxpayers located at Cengkareng KPP, which were determined by the Sovlin formula with random sampling technique. The analysis technique used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis with the application SPSS 23 used to test the hypothesis. The results of this study indicate that tax services affect taxpayer compliance, accountability for the management of tax funds has no effect on taxpayer compliance, and the modern tax administration system affects taxpayer compliance.

Keywords : Tax Services, Tax Fund Management Accountability, Modern Tax Administration System, Taxpayer Compliance.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Theory of Planned Behavior (TPB).....	7
2. Teori Atribusi	8
3. Technology Acceptance Model (TAM)	9
4. Pelayanan Pajak.....	10
5. Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak.....	11

6. Sistem Administrasi Perpajakan Modern	12
7. Kepatuhan Wajib Pajak	12
8. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Rerangka Penelitian	24
C. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis penelitian.....	29
B. Definisi Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Objek Penelitian	42
1. Deskripsi Karakteristik Responden	42
2. Deskripsi Statistik Deskriptif	43
B. Uji Kualitas Data	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Uji Asumsi Klasik	52
C. Uji Hipotesis	55
D. Pembahasan	61
Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis, maka hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:	61
1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61

2. Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	63
3. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Rerangka Penelitian.....	28
--------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
Tabel 4. 2 Klasifikasi Persentase Skor Jawaban Responden	44
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pajak (X1)	44
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak (X2)	45
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Administasi Perpajakan Modern (X3)	47
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ..	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas variabel Pelayanan Pajak (X1)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas variabel Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pajak (X2)	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X3)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4. 15 Model Summaryb	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Secara Simultan.....	57

Tabel 4. 17 Hasil Uji T 58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA