

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN INTERAKSI
FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi)

SKRIPSI

Oleh :

Ridho Fadillah

201910315026



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi
Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan
Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang
Pribadi di Kabupaten Bekasi)

Nama Mahasiswa : Ridho Fadillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315026


Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023


Jakarta, 25 Juli 2023

MENYETUJUI

Pembimbing I


Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak
NIDN : 0321056501

Pembimbing II


Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN : 0313046501

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi).

Nama Mahasiswa : Ridho Fadillah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315026
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim : Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, SE., Ak., Pg. Dipl. Bus., MCom (Acctg)
Penguji : Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, SE., Ak., Pg. Dipl. Bus., MCom (Acctg)
NIDN : 0312115701
Sekretaris : Cahyadi Husadha, S.E., M.M
Tim Penguji : Cahyadi Husadha, S.E., M.M
NIDN : 0304068209
Penguji : Dr. Tutty Nurvati, S.E., M.Ak
NIDN : 0321056501



MENGETAHUI,

Ketua Pogram Studi
Akuntansi



Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak
NIDN: 0405077203

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN: 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi)” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipindahkan dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 5 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Ridho Fadillah

201910315026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan sesuai dengan tepat waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa. Saya persembahkan skripsi ini kepada keluarga yang sangat ku kasihi dan kusayangi. Mama dan Ayah tercinta.

Dengan perasaan rendah hati dan sebagai tanda bukti, hormat rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan skripsi ini kepada telah memberikan kasih sayang, secara dukungan ridho dan cinta kasih untuk kesuksesan saya dan keberhasilan dalam penulisan skripsi ini, ucapkan terima kasih saya tak akan pernah cukup untuk membahas kebaikan orang tuaku maka skripsi ini kupersembahkan untuk mama dan ayah semoga seberkas-kertas ini dapat hadirkan senyum di wajah yang hari mulai dihiasi waktu. semoga ini menjadi langkah awal yang membuat mama dan ayah bahagia karena ku sadar sama ini belum bisa terbuat berbuat lebih, untuk mama dan ayah yang selalu membuat termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku hal yang lebih baik, terima kasih mama dan ayah.

Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sejauh ini untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun sehingga telah tuntasnya skripsi saya di mana titik terendah yang saya alami dan berupaya untuk selalu menjadi yang terbaik bagi orang tersayang dan menyayangi saya.

ABSTRAK

Ridho Fadillah, 201910315026, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan media angket (kuesioner) secara online. Responden pada penelitian ini sebanyak 90 orang dan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bekasi. Metode analisis data menggunakan SPSS versi 26. Data dianalisis dengan menggunakan uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini sebagai berikut: (1) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Interaksi fiskus dengan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, modernisasi sistem perpajakan, kualitas pelayanan, interaksi fiskus dengan wajib pajak.

ABSTRACT

Ridho Fadillah, 201910315026, Effects of Modernization of the Tax Administration System, Quality of Service, and Interaction with Taxpayers on Taxpayer Compliance (Empirical Study of Individual Taxpayers in Bekasi Regency).

This study aims to determine the effect of modernization of the tax administration system, quality of service, and interaction between the tax authorities and taxpayers on individual taxpayer compliance, both partially. This research uses a quantitative method approach. Primary data collection was carried out using online questionnaires. Respondents in this study were 90 people and this research was conducted in Bekasi Regency. Methods of data analysis using SPSS version 26. Data were analyzed using data quality tests, descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, classical assumption test and hypothesis testing.

The results of this study are as follows: (1) Modernization of the Tax Administration System has no significant effect on taxpayer compliance, (2) Service Quality has no significant effect on taxpayer compliance (3) Interaction between tax authorities and taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance

Keywords Taxpayer compliance, modernization of the taxation system, quality of service, interaction between tax authorities and taxpayers.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi)”

Penulisan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program strata satu (S1) pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dari berbagai pihak maka proposal skripsi ini tidak tersusun dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.SC., M.BA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.AK sebagai Dosen pembimbing I yang telah membantu dan memberikan dukungan tiada putus serta motivasi kepada kami dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Elia Rossa, S.E., M.SI., AK., CA sebagai Dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

5. Segenap dosen pengajar dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada kami selama masa perkuliahan.
6. Keluarga yang selalu memberikan semangat, serta doa tiada henti dalam menempuh perjuangan ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi dukungan dan arahan dalam perjuangan ini.

Penulis telah berusaha sungguh-sungguh untuk membuat proposal skripsi ini dengan baik.

Namun penulis menyadari bahwa proposal ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga proposal skripsi ini bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Bekasi, 5 April 2023

Penulis



Ridho Fadillah

NPM. 201910315026

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematis Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teoritis.....	10
2.1.1. Teori Atribusi	10
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.3. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	11
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5. Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak	22
2.2 Telaah Empiris.....	27

2.3 Kerangka Konseptual.....	45
2.4 Hipotesis.....	46
2.4.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi	46
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
2.4.3 Pengaruh Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1 Jenis Data	50
3.3.2 Sumber Data.....	50
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	51
3.4.1. Definisi Operasional Variabel	51
3.4.1.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	51
3.4.1.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	52
3.4.2 Skala Pengukurannya.....	53
3.5. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	54
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.5.2.1 Uji Validitas.....	55
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.5.3 Uji Regresi Linear.....	56
3.5.3.1 Uji Regresi Linear Berganda	56
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.4.1 Uji Normalitas	57
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	57
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.5.5 Uji Hipotesis.....	58
3.5.5.1 Uji Parsial (Uji Statistik t)	58
3.5.5.2 Uji Statistik F-Test.....	59

3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.3 Hasil Analisis Data	71
4.3.1 Analisis Kualitas Data.....	71
4.3.1.1 Uji Validitas.....	71
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	73
4.3.2 Uji Statistik Deskriptif	75
4. 3.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.3.1 Uji Normalitas	76
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	77
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	78
4.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis.....	80
4.3.5.1 Uji t (Parsial)	80
4.3.5.2 Uji F (Simultan).....	82
4.4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.4 Pembahasan.....	84
4.4.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	84
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	85
4.4.3 Pengaruh Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3 Saran Penelitian	88
5.4 Implikasi Manajerial	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Realisasi kepatuhan wajib pajak tahun 2015 - 2020	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel	54
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	59
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	73
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak.....	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4. 12 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	45
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	70
Gambar 4. 2 Umur Responden.....	70
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responde.....	71
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80

