

**MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

**Nama: Ricki Candra**  
**NIM : 52409012**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
Januari 2013**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul

### MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Ricki Candra (52409012)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi  
Akuntansi

Madiun, 7 Desember 2012

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Haris Wibisono. S.E., M.Si. Ak

Pembimbing II



Mujilan. S.E., M.Sc

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



Veronika Agustini S. S.E., M.Si

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



Theresia Purbandari. S.E., M.Sc

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul

### **MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Ricki Candra (52409012)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi.

Madiun, 15 Desember 2012  
Tim Penguji Skripsi

1. Theresia Purbandari, S.E., M.Sc  
Ketua

(  )

2. Dwi Handayani, S.E., M.Si  
Anggota

(  )

3. Mujilan, S.E., M.Sc  
Anggota

(  )

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak** Tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jika ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar sarjana saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 7 Desember 2012

Ricki Candra

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Hidup adalah sebuah pilihan ((Life is a choice),  
dan setiap pilihan apa pun dalam hidup ini niscaya menyimpan risiko.  
Yang membedakan  
antara orang yang berani memperjuangkan hidup  
dengan mereka yang menyerah pada hidup  
ialah pada seberapa berani mereka menantang risiko pilihan itu.*

*Knowledge and skills are tools,  
the workman is character.  
Pengetahuan dan keterampilan adalah alat,  
yang menentukan sukses adalah tabiat.*

Penulis persembahkan kepada:

1. Papa dan Mama Tersayang
2. Kakak dan adikku
3. Pendampingku
4. Teman-temanku
5. Almamaterku

## ABSTRAKSI

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masalah yang timbul apakah modernisasi ini dapat benar-benar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dari sisi petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Kota Madiun. Sampel pada penelitian ini sebanyak 42 orang yang bekerja di bagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksa, serta ekstensifikasi. Bagian-bagian tersebut dipilih sebab menangani langsung pelayanan kepada wajib pajak, sehingga diperkirakan dapat mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*.

Hasil dari analisis regresi berganda dengan SPSS 17.00 menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun demikian Fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik belum dirasakan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci** : *struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik, kepatuhan wajib pajak.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang memberikan hikmat, semangat, tuntunan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini mendapat dorongan dan bantuan yang sangat besar dari bebrapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Veronika Agustini S, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Theresia Purbandari, S.E., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah memberikan dukungan, arahannya, seta senantiasa memantau perkembangan anak didiknya.
3. Bapak Haris Wibisono, S.E.,M.Si. Ak selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, serta membimbing dengan sangat baik.
4. Bapak Mujilan, S.E.,M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, serta membimbing dengan sangat baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun atas ilmu pengetahuan dan bimbingannya yang diberikan selama ini.
6. PT Bumi Pembangunan Pertiwi yang telah memberikan beasiswa untuk penulis.
7. Papa dan mamaku, untuk doanya, perhatiannya, dukungannya, semangatnya, nasihatnya, dukungan materi untuk menyelesaikan skripsi ini, semua yang diberikan papa dan mama yang sangat berarti.
8. Kakak dan adikku yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan perhatiannya dan dukungannya.

9. Ncusqu yang selalu mengingatkanku buat mengerjakan skripsi, memberikan semangatnya, selalu mendoakan dan mendukungku.
10. Ariel yang sudah mengantarkan ke Sidoarjo buat minta surat ijin.
11. Terimakasih untuk teman-teman terbaikku karena selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangatiku.
12. Teman-teman Akuntansi angkatan 2009 terimakasih atas kebersamaannya selama ini persahabatan yang indah ini semoga sampai nanti kita dapat menjalin persahabatan.
13. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 7 Desember 2012

Penulis

Ricki Candra



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                       | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                              | iv   |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                             | v    |
| ABSTRAKSI .....  | vi   |
| KATA PENGANTAR .....   | vii  |
| DAFTAR ISI.....  | ix   |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN.....  | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                 | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                       | 3    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                     | 3    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                    | 4    |
| E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.....                  | 4    |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...        | 5    |
| A. Tinjauan Pustaka .....                                      | 6    |
| 1. Administrasi Perpajakan .....                               | 6    |
| 2. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....            | 9    |
| 3. Kepatuhan Wajib Pajak .....                                 | 11   |
| B. Pengembangan Hipotesis .....                                | 12   |
| 1. Pengaruh struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak | 12   |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan              |      |
| Wajib Pajak .....  | 13   |
| 3. Pengaruh Fasilitas Pelayanan Dengan Teknologi Informasi     |      |
| Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....                           | 14   |
| 4. Pengaruh Kode Etik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....     | 15   |
| C. Kerangka Konseptual dan Model Penelitian.....               | 17   |
| BAB III. METODE PENELITIAN .....                               | 18   |
| A. Desain Penelitian.....                                      | 18   |
| B. Populasi,Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....         | 18   |
| C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..... | 19   |
| 1. Variabel Penelitian .....                                   | 19   |
| 2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel ..... | 19   |
| a. Struktur Organisasi (X1) .....                              | 19   |
| b. Kualitas Pelayanan (X2).....                                | 19   |
| c. Fasilitas Pelayanan Dengan Teknologi Informasi (X3)         | 20   |
| d. Kode Etik (X4) .....  | 20   |
| e. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....                             | 21   |
| D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                           | 21   |
| E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....                     | 21   |
| F. Teknik Analisis .....                                       | 22   |

|  |    |
|--|----|
| 1. Analisis Statistik Deskriptif .....             | 22 |
| 2. Uji Kualitas Data.....                          | 22 |
| a. Uji Validitas .....                             | 22 |
| b. Uji Reliabilitas .....                          | 23 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                          | 24 |
| a. Uji Multikolinieritas.....                      | 24 |
| b. Uji Heteroskedastisitas.....                    | 24 |
| c. Uji Autokorelasi.....                           | 25 |
| d. Uji Normalitas .....                            | 26 |
| 4. Uji Hipotesis .....                             | 27 |
| a. Koefisien Determinasi.....                      | 27 |
| b. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....   | 27 |
| c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik f) ..... | 28 |
| BAB IV. ANALISIS DATA.....                         | 29 |
| A. Data Penelitian .....                           | 29 |
| 1. Deskripsi Data.....                             | 29 |
| 2. Demografi Responden.....                        | 30 |
| B. Analisis Data .....                             | 32 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif .....             | 32 |
| 2. Uji Kualitas Data.....                          | 34 |
| a. Uji Validitas .....                             | 34 |
| b. Uji Reliabilitas .....                          | 35 |
| 3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                   | 36 |
| a. Uji Multikolinieritas.....                      | 36 |
| b. Uji Heteroskedastisitas.....                    | 37 |
| c. Uji Autokorelasi.....                           | 38 |
| d. Uji Normalitas.....                             | 38 |
| 4. Hasil Uji Hipotesis .....                       | 39 |
| a. Persamaan Regresi .....                         | 39 |
| b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....            | 41 |
| c. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....   | 41 |
| d. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) ..... | 43 |
| C. Pembahasan.....                                 | 44 |
| BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....                    | 48 |
| A. Simpulan .....                                  | 48 |
| B. Keterbatasan.....                               | 49 |
| C. Saran.....                                      | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                               | 50 |
| LAMPIRAN.....                                      | 52 |

## DAFTAR TABEL

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| TABEL 4.1 | Distribusi Kuesioner dan Angka Responsi..... | 29 |
| TABEL 4.2 | Deskripsi Unit Tugas/Jabatan.....            | 30 |
| TABEL 4.3 | Data Demografi Responden.....                | 30 |
| TABEL 4.4 | Deskriptif Statistik.....                    | 32 |
| TABEL 4.5 | Hasil Uji Validitas .....                    | 34 |
| TABEL 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas.....                  | 35 |
| TABEL 4.7 | Hasil Uji Multikolinieritas.....             | 36 |
| TABEL 4.8 | Hasil Uji Autokorelasi .....                 | 38 |
| TABEL 4.9 | Hasil Uji Statistik F .....                  | 41 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| GAMBAR 2.1 | Kerangka Konseptual dan Model Penelitian ..... | 17 |
| GAMBAR 4.1 | Uji Heteroskedastisitas .....                  | 37 |
| GAMBAR 4.2 | <i>Normal Probability Plot</i> .....           | 39 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |                                |    |
|------------|--------------------------------|----|
| LAMPIRAN 1 | Instrumen Penelitian .....     | 52 |
| LAMPIRAN 2 | Kuisoner Penelitian.....       | 54 |
| LAMPIRAN 3 | Jawaban Responden.....         | 58 |
| LAMPIRAN 4 | Statistik Deskriptif.....      | 61 |
| LAMPIRAN 5 | Output Uji Validitas.....      | 62 |
| LAMPIRAN 6 | Output Uji Reliabilitas.....   | 74 |
| LAMPIRAN 7 | Output Uji Asumsi Klasik ..... | 79 |
| LAMPIRAN 8 | Output Uji F.....              | 81 |