

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KANTOR PELAYANANPAJAK  
PRATAMA KISARAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi*



**OLEH:**

**NAMA : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO**  
**NPM : 1505170348**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 10 Oktober 2019, pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.**

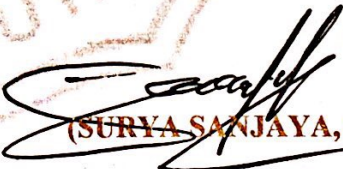
#### MEMUTUSKAN

**Nama : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO**  
**NPM : 1505170348**  
**Program Studi : AKUNTANSI**  
**Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN**

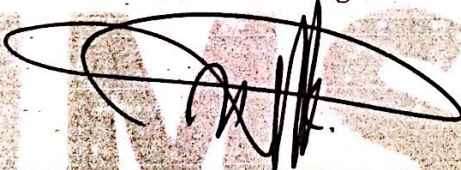
**Dinyatakan : (C/B) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

#### Tim Penguji

**Penguji I**  
  
**(SUKMA LESMANA, SE, M.Si)**


**Penguji II**  
  
**(SURYA SANJAYA, SE, MM)**

#### Pembimbing

  
**(HENNY ZURIKA LUBIS, SE, M.Si)**

#### Panitia Ujian

**Ketua**  
  
**(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)**

**Sekretaris**  
  
**(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
NPM : 1505170348  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISRAN

Disetujui untuk memenuhi persyaratan diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2019

Pembimbing



**HENNY ZURIKA LUBIS S.E.,M.S.i**

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si**



Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis



**H. JANURI. SE, M.M, M.Si**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prayogi Irawan Sukoco  
NPM : 1505170348  
Program : Strata-1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2019

Saya yang menyatakan,



Prayogi Irawan Sukoco



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
N.P.M : 1505170348  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
	✗ Buatlah Deskripsi Struktur		
	✗ buat bab pendahuluan		
	✗ Uj. Validasi dan Reliabilitas		
	✗ Uj. Asumsi kelas		
	✗ Uj. Hipotesis Jalanan		
	✗ Maturang		30/9-19
	✗ Pembahasan partbami		
	✗ Kesimpulan dan saran partbami		2/10-19
	✗ Abstrak diperbaiki.		
	✗ Data pendukung lampirkan		
			4/10-19

Medan, Oktober 2019

Pembimbing Skripsi

**(HENNY ZURIKA LUBIS, S.E., M.S.i)**

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

**(FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si)**

## ABSTRAK

**PRAYOGI IRAWAN SUKOCO NPM 1505170348. Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2019.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran baik secara parsial maupun secara simultan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kisaran sedangkan sampel dalam penelitian ini sebagian wajib pajak yang ditetapkan 60 orang wajib pajak dengan menggunakan kuota sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Liner Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan sistem adminitrasi modern berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan hasil dari  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan hasil dari  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , dan secara bersama-sama penerapan sistem adminitrasi modern dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran dikarenakan hasil dari  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ .

**Kata Kunci : Penerapan Sistem Adminitrasi Modern, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa terima kasih untuk kedua orang tua saya, ayahanda Bambang Sukoco dan ibunda tercinta saya Sudarse yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besarku yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Fitriani Saragih S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Zulia Hanum, S.E. M.Si selaku sekretaris program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus selaku dosen pembimbing akademik selama penulis berada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Henny Zurika Lubis, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.



9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, peneliti hanya bisa berharap semoga Alalh SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

*Wassalammualaikum, Wr.Wb*

Medan, Oktober 2019

Penulis

**PRAYOGI IRAWAN SUKOCO**  
**NPM:1505170348**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis .....	9
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	9
b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	14
3. Kualitas Pelayanan .....	17
4. Penelitian Terdahulu .....	22
B. Kerangka Konseptual .....	23
C. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	32

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	38
B. Pembahasan .....	56

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pajak Pada KPP Kisaran Tahun 2014-2018.....	4
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel III.1	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
Tabel III.2	Indikator Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern...	27
Tabel III.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
Tabel III.4	Waktu Penelitian .....	27
Tabel III.6	Skala Likert.....	29
Tabel IV.1	Persentase Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel IV.2	Persentase Jawaban Responden Variabel Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern .....	40
Tabel IV.3	Persentase Jawaban Resonden Variabel Kualitas Pelayanan ....	42
Tabel IV.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	44
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	45
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern .....	45
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel IV.8	Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel IV.9	Hasil Multikolienaritas .....	48
Tabel IV.10	Hasil Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel IV.11	Hasil Uji Pasrsial (Uji t).....	52
Tabel IV.12	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	54
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gambar Kerangka Konseptual.....	24
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas .....	47
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang melaksanakan kegiatan pembangunan. Salah satu kegiatan pembangunan yang dilakukan adalah pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana. Dana ini salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Saat ini sekitar 70% APBN di Indonesia dibiayai dari besarnya penerimaan pajak.

Menurut Zulia Hanum dan Rukmini (2016, hal. 2) dalam penelitian Hanum & Amin (2019), bahwa pajak memiliki unsur kontribusi wajib kepada negara, dapat ditegakkan, menurut Undang-Undang, tidak ada remunerasi atau pencapaian kontra langsung digunakan untuk kepentingan umum dan dipungut oleh pemerintah pusat dan daerah.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan

dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Rapina, Jerry, & Carolina, 2011).

Menurut Bohari (2012) Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan.

Menurut Suandy (2011) “bahwa pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi finansial (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*)”. Pajak berfungsi budgeter yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Sedangkan pajak berfungsi regulerend yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

Adanya kepercayaan yang sangat besar yang telah diberikan pemerintah kepada wajib pajak yakni, salah satu sistem pemungutan pajak yang dianut oleh negara Indonesia adalah *Self Assessment System*, dimana wajib pajak dapat diberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang, maka agar self asesment system ini berjalan secara efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya penegakkan hukum dan

pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah keengganan untuk membayar kewajiban pajak terhutanganya. Sehingga menimbulkan tunggakan pajak. Tunggakan pajak ini timbul ketika fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayarkan bertambah dan harus dilunasi (Faisal, 2016).

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem modern. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk e-filling. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk e-filling atau electronic filling system.

KPP Pratama Kisaran mengharapkan bahwa seluruh wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya tepat waktu. Banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT-Nya mengakibatkan berkurangnya pencairan pajak dan merugikan Negara dan memperlambat Pembangunan Nasional. Oleh sebab itu, KPP Pratama Kisaranmemperlakukan sistem modern, dengan maksud wajib pajak tersebut dapat melporkan SPT-Nya tepat pada waktunya..



Berikut ini data tunggakan pajak pada Kantor Pajak Pratama Kisaran

**Tabel I.1**  
**Data Pajak Pada KPP Kisaran Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP Yang Terdaftar</b>	<b>Jumlah WP Yang Bayar</b>	<b>Jumlah WP yang lapor</b>	<b>Persentase Kepatuhan</b>
2014	57.734	2.997	27.351	5.19%
2015	55.275	1.968	30.958	3.56%
2016	59.395	2.488	25.310	4.19%
2017	66.918	4.999	23.832	7.47%
2018	66.386	3.173	23.473	4.78%

Sumber : KPP Kisaran

Berdasarkan tabel I.1 di atas dapat di lihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisaran mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga tahun 2018 akan tetapi jumlah wajib pajak yang membayar mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga tahun 2018 dan tidak seluruhnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisaran membayar pajaknya tepat pada waktunya, hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan modern belum mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dimana wajib pajak masih kesulitan menggunakan sistem administrasi modern tersebut, hal ini di karenakan oleh masih kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPP Kisaran terhadap wajib pajak yang melaporkan SPT-Nya. Menurut Lubis (2019) Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Hal tersebut penting dilakukan agar Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari

minimnya kepatuhan Wajib Pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran dapat di lihat dari masih rendahnya wajib pajak membayar pajaknya, selain itu banyaknya wajib pajak yang telat dalam pelaporan SPT-nya hal ini dapat di buktikan dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisaran tidak semua melaporkan SPT-nya. Penerapan sistem administrasi modern yang di terapkan oleh KPP Kisaran membuat wajib pajak banyak yang kebingungan dalam melaporkan SPT-nya sehingga mempersulit wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya. Kurangnya kualitas pelayanan yang di lakukan oleh petugas KPP Kisaran dapat di lihat dari kurang tanggapnya petugas pajak dalam membantu wajib pajak bila kesulitan.

Menurut Marini (2017) Sistem administrasi perpajakan modern dibuat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan mampu menghilangkan keragu-raguan wajib pajak dengan turut berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut (Antari, Putu, & Supadmi, 2019) sistem administrasi perpajakan yang baik serta memadai akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi dan memilih perilaku taat pajak. Pelayanan dan pengawasan yang baik, proses administrasi yang efisien dan efektif, keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam membayar pajak diharapkan mampu memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya

Menurut Antari et al. (2019) kualitas pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut Palda & Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Adanya kinerja pelayanan yang kurang baik dari KPP Kisaran dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan mengurangi sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat ke dalam penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, penulis menemukan adanya permasalahan yaitu :

1. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Kisaran.
2. Tidak semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisaran yang membayar pajaknya tepat pada waktunya..

3. Sistem administrasi perpajakan modern yang di terapkan KPP Kisaran membuat wajib pajak kebingungan dalam membayar pajak sehingga belum mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan KPP Kisaran terhadap wajib pajak orang pribadi.

### **C. Rumusan Masalah**

Sesuai permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut

- a. Apakah ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran?
- b. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran?
- c. Apakah ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.

## **2. Manfaat Penelitian**

Apabila penelitian ini disampaikan atau dibaca oleh yang bersangkutan, diharapkan dapat memberikan informasi baik secara teoritis maupun praktisi sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian di harapkan mampu meningkatkan dan memperluas wawasan pengetahuan dalam bidang perpajakan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan dalam memungut pajak yang sesuai dengan peraturan perpajakan dan melakukan pendataan secara berkala terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepatuhan Wajib Pajak**

###### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Harjo (2013), "Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti atau menjalani sesuai dengan aturan yang berlaku. Saat ini di Indonesia sudah menerapkan sistem pemungutan pajak self assesment system, wajib pajak diberikan kemudahan dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya kemudian secara riil membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT.

Menurut Nurmantu (2000) dalam Saragih (2014), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "suatu keadan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat dua macam kepatuhan menurut Safri Nurmantu, yakni: kepatuhan formal dan kepatuhan material

Karakteristik wajib pajak yang patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

- 2) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3masa pajak untuk setiap pajak dan tidak berturut-turut
- 3) SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam angka 2 telah disampaikan titik lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 5) Laporan keuangan di audit oleh akuntan public atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiscal bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan public atas laporan keuangan yang diaudit ditanda tangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- 6) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

## **b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu (2003), ada dua jenis kepatuhan yakni:

- 1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan WPOP adalah tiga bulan sesudah berakhir tahun pajak yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan sebelum tanggal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Apakah isi SPT tersebut sesuai dengan ketentuan materialnya masih dapat dipertanyakan. Jadi yang dipenuhi oleh wajib pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Batas waktu penyampaian SPT menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 3 ayat (3) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang diikuti dengan Peraturan Menteri Keuangan No.80/PMK.03/2010 tanggal 5 April 2010, Batas waktu penyampaian SPT diatur: (1) untuk SPT Masa, paling lama 20 hari setelah masa pajak. (2) SPT Tahunan, paling lama 3 bulan setelah berakhir tahun pajak.
- 2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak



Penghasilan adalah wajib pajak yang jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pph dan menyampaikannya tepat waktu.

### **c. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widodo (2010), tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat ketika individu memandang pembayaran pajak sebagai suatu fair fiscal exchange. Dalam situasi demikian, maka tingkat kepatuhan cenderung meningkat. Lebih lanjut ketika pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan warga negara, serta pemenuhan pelayanan dilakukan secara adil dan transparan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga memiliki kecenderungan meningkat

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain:

#### 1) Pemahaman terhadap sistem *self Assessment*

Sistem *self Assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam melaksanakan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku. Rendahnya kesadaran pengisian SPT Tahunan merupakan faktor yang secara signifikan menyebabkan wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman *self Assessment* akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan caracara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Maka dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### 3) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundangundangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Dengan tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

### 4) Tingkat Penghasilan

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Jadi tingkat penghasilan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 5) Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa bunga dan denda) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jadi persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak..

## **2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Sistem Administrasi Perpajakan Modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2009 tentang Restrukturisasi Departemen Keuangan dan Instansi Vertikal dibawahnya dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi secara nasional. Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan

dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jenderal Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal.

Defenisi sistem administrasi perpajakan modern menurut Suparman (2009) menyatakan bahwa : “Sistem administrasi Perpajakan Modern adalah Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat”.

Menurut Kurnia (2010) “Sistem administrasi perpajakan modern adalah upaya yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Dimana ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi business friendly bagi masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem adminitrasi perpajakan modern dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan Good Governance dan pelayanan prima. Dengan memberikan pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi”.

Sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan pemerintah tentunya tidaklah hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Dimana ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi business friendly bagi masyarakat. Hal ini akan mengakibatkan masyarakat dapat memandang pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga dan tidak dianggap sebagai beban kuantitatif.

Menurut Kurnia (2010) salah satu tujuan sistem administrasi perpajakan modern merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara sama antara fiskus dan wajib pajak dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan pajak maksimal dengan biaya optimal. Sistem perpajakan dapat disebut juga sebagai metode pengolaan pajak yang terutang oleh wajib pajak agar dapat mengalir ke kas negara berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang mengikat wajib pajak maupun fiskus, dengan disertai berbagai kebijakan pemerintah untuk tujuan tertentu, sebagai kerangka untuk membangun administrasi perpajakan yang efektif sebagai pelaksanaan teknis dari sistem perpajakan yang dipilih. Peran administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut Kurnia (2010) mendefinisikan Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebagai berikut :

a. Struktur organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis.

b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Terciptanya proses yang efisien dan efektif agar lebih cepat, mudah dan akurat sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Dengan sistem dan manajemen sumber daya manusia lebih baik dan terbuka akan menghasilkan sumber daya manusia yang lebih baik juga.

d. Pelaksanaan *Good Governance*

Untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya.

Moenir (2012:16) dalam Rialdy (2017) mendefinisikan pelayanan adalah “Suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung”

Dalam Dwiyanto (2008) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Sedangkan Sinambela, Lijan, & Poltak (2011) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Wirawan B & Burton (2010) menjelaskan bahwa cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Supadmi, 2015).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sapriadi (2013) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:



- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Sedangkan menurut Moenir (2010) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
- b. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
- c. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

- e. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
- f. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan.

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Tjiptono (2014), adalah:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.

- e. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi sikap kontrak personel (pegawai) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

#### 4. Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian yang berhubungan dengan Penelitian ini dilakukan sebelumnya seperti tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP.	Antari dan Supadmi (2019) Jurnal	Berdasarkan hasil analisis diperoleh sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar. Hal ini menunjukkan apabila sistem administrasi perpajakan yang diterapkan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan WPOP. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan membuat wajib pajak tersebut semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya
2	Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Marini (2017) Jurnal	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

3	Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Astana (2017) Jurnal	Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.
---	---	----------------------	--

## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti.

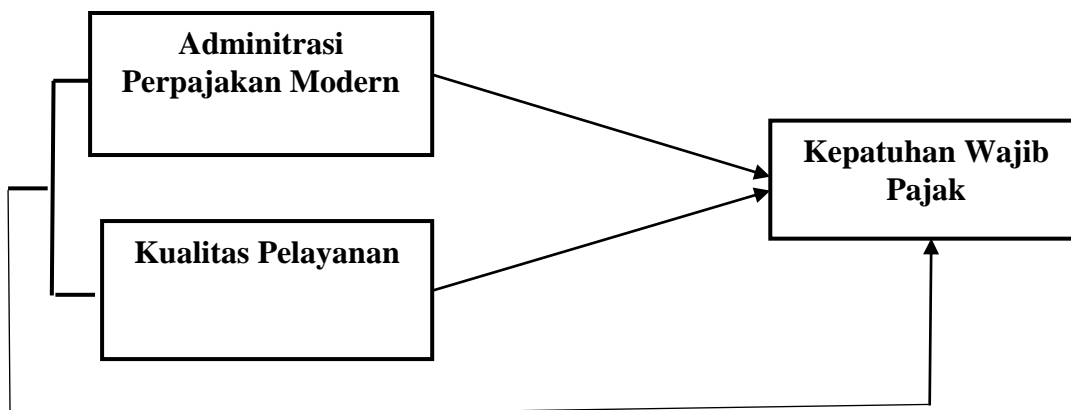
Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu Negara yang dipilih. Semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diterapkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan, menghitung dan membayar kewajiban pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan,

kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Supadmi, 2015).

Kesadaran Wajib Pajak dalam teori konsensus merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Muliari, Ketut, & Setiawan, 2011).

Berdasarkan uraian teori dan penelitian sebelumnya maka dapat di gambarkan kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada pada perumusan masalah penelitian (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015).

Ada pengaruh penerapan sistem adminitrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor palayanan pajak pratama Kisaran.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor palayanan pajak pratama Kisaran.
2. Ada pengaruh penerapan sistem adminitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor palayanan pajak pratama Kisaran.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan *assosiatif*. Menurut Juliandi et al. (2015) mengatakan bahwa pendekatan *assosiatif* adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat.

Adapun topik utama yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya adalah penerapana adminitrasi modern dan kualitasa pelayanan.

#### **B. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional, menurut Sugiyono (2018) adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Menurut Juliandi et al. (2015) mengatakan definisi oprasional bukanlah definisi/pengertian teoritis, tetapi oprasionalisasi dari variabel, berupa pengukuran atau pengujian suatu variabel. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah

##### **1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya'.

**Tabel III.1**  
**Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item</b>
Kepatuhan Wajib Pajak	Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan	1,2
	Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak	3,4
	Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah	5,6
	Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.	7,8

## 2. Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern (X1)

Sistem administrasi Perpajakan Modern adalah Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.

**Tabel III.2**  
**Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item</b>
Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern	Struktur organisasi	1,2
	Prosedur organisasi pada proses komunikasi	3,4
	Strategi organisasi dan teknologi informasi	5,6
	Budaya organisasi pelaksanaan <i>Good Governance</i>	7,8

## 3. Kualitas Pelayanan (X2)

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.



**Tabel III.3**  
**Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	1,2
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	3,4
	Daya tanggap ( <i>Responsibility</i> )	5,6
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	7,8
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	9,10

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran Jl. Prof. H. M. Yamin No 79, Kisaran Naga, Kisarana Timur Kab Asahan Sumatera Utara 21216.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Juni 2019 sampai dengan Oktober 2019. Adapun jadwal rencana penelitian mulai dari survey lokasi dan objek penelitian hingga penyelesaian penulisan skripsi adalah sebagai beriku

**Tabel III.4**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																			
		Juni 2018				Juli 2019				Agustus 2019				September 2019				Oktober 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul		■																		
2	Riset awal			■	■																
3	Pembuatan proposal					■	■	■	■												
4	Bimbingan Proposal									■	■	■	■								
5	Seminar Proposal													■							
6	Penyusunan Sekripsi													■	■	■	■				
7	Bimbingan Sekripsi															■	■				
8	Sidang Meja Hijau																	■			

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

(Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Jadi populasi juga bukan hanya orang, tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun populasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Kisaran hal ini dikernakan mengingat keterbatasan waktu peneliti dan alamat wajib pajak tersebut.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan keterbatasan waktu dan banyaknya wajib pajak yang menunggak pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini hanya sebagian dari wajib pajak yang menunggak pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.

Mengingat keterbatasan waktu dan alamat wajib pajak yang tidak diketahui keberadaanya maka peneliti menentukan jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 60 orang dengan menggunakan Quota sampling yaitu penulis menentukan sampel dari populasi tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan, pengambilan sample dengan cara teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis yang bisa dijadikan sebagai pengambilan data. Sampel penelitian ini dibatasi hanya wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama kota Kisaran.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui Questioner (angket). Angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek baik secara kelompok, untuk mendapatkan informasi tertentu. Dimana angket tersebut penulis sebarakan pada pegawai tetap dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu:

**Tabel III- 5 Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang setuju (KS)	2
Tidak setuju (TS)	1

Sumber : Juliandi dan Irfan (2013, hal. 71)

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program komputer *Statistical Program For Sosial Science* (SPSS) versi 16,00 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Dari beberapa daftar pertanyaan (*Questioner*) yang dijawab dan menghitungbahan pengujian Uji validitas menggunakan pendekatan “*single trial administration*” yakni pendekatan sekali atas jalan atas data instrumen yang disebar dan tidak menggunakan pendekatan ulang.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas butir. Menurut Sugiyono (2018), untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak, maka harga *t hitung* tersebut perlu dibandingkan dengan harga *t tabel*. Bila *t*

*hitung* lebih besar dengan *t tabel* maka perbedaan itu signifikan, sehingga instrument dinyatakan valid.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2016)

Dimana:

N	= Banyaknya pasangan pengamatan
$\sum X$	= Jumlah pengamatan variabel X
$\sum Y$	= Jumlah pengamatan variabel Y
$(\sum X^2)$	= Jumlah kuadrat pengamatan variabel X
$(\sum Y^2)$	= Jumlah kadrat pengamatan variabel Y
$(\sum X)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel X
$(\sum Y)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali variabel X dan Y

Ketentuan apakah suatu butir instrument valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Menurut (Sugiyono, 2018), uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai *t hitung* dengan *t table*. Jika *t hitung* lebih besar dari *t table* nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan cara lain yaitu dilihat dari nilai *sig (2 tailed)* dan membandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) yang ditentukan peneliti. Bila nilai *sig (2 tailed)*  $\leq 0.05$ , maka butir instrument valid, jika nilai *sig (2 tailed)*  $\geq 0,05$ , maka butir instrument tidak valid.

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dikatakan reliable bila hasil Alpha  $> 0,6$  dengan rumus Alpha sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum Si}{St} \right]$$

(Sugiyono, 2018)

Dengan keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas intrsumen  
 $\sum Si$  = Jumlah varians skor tiap- tiap item  
 $St$  = Jumlah varians butir  
 $K$  = Jumlah item

Jika nilai reliabilitas mendekati 1, maka instrumen penelitian semakin baik. Nilai reliabilitas instrumen menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 (0,50).

## F. Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuantitatif yakni, menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus dibawah ini:

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif atau *statistic* deduktif mempunyai tujuan untuk mengetahui gambaran umum dari semua variable yang digunakan dalam penelitian ini, dengan cara melihat table statistic deskriptif yang menunjukkan hasil pengukuran rata-rata (mean) dan standard deviasi.

### 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Juliandi et al., 2015) “Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel

bebas”. Untuk mengetahui hubungan variabel Independent terhadap variabel dependent digunakan regresi linier berganda rdengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

(Juliandi et al., 2015)

Keterangan:

$Y$  =Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

$X_1$  =Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern

$X_2$  =Kualitas Pelayanan

Sebelum melakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji lolos kendala linier atau uji asumsi klasik.

#### a. Uji Normalitas

Menurut Juliandi et al. (2015) Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat Apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk mengetahui data berdistribusi normal digunakan uji statistic Kolmogorov-smirnov (K-S). dengan asumsi, bila nilai signifikan  $< 0.05$  berarti distribusi data tidak normal, sebaliknya bila nilai signifikan  $> 0.05$  berarti distribusi data normal. Uji Kolmogrov-smirnov, uji ini bertujuan supaya penelitian ini dapat mengetahui normal atau tidaknya antara variabel independen dengan variabel dependen ataupun keduanya, dapat ditunjukkan bahwa:

$H_0$  = Data residual berdistribusi normal

$H_\alpha$  = Data residual tidak berdistribusi normal

### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Menurut Juliandi et al., (2015) Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (bebas). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5. Pendeteksian terhadap Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *Variance Inflating Factor/VIF* dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Bila  $VIF > 5$  maka terdapat masalah Multikolinieritas yang serius.
- b) Bila  $VIF < 5$  maka tidak terdapat masalah Multikolinieritas yang serius.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Juliandi et al. (2015), Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*, dan jika varians berbeda disebut *heterokedastisitas*. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui Apakah secara parsial masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Rumus yang digunakan untuk uji t Sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2018)

Keterangan:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Tahap-tahap:

- 1) Bentuk pengujian

$H_0$ :  $r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_a$ :  $r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

- 2) Kriteria pengambilan keputusan

$H_0$  diterima :jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - 2$

$H_0$  ditolak : jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$



### b. Uji F (Simultan)

Uji F ataupun uji signifikansi serentak digunakan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat menjelaskan keragaman variabel tidak terikat, serta untuk mengetahui Apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Rumus uji F adalah Sebagai berikut:

$$F_h = \frac{r^2/k}{(1-r^2)(n-k-1)}$$

(Sugiyono, 2018)

Keterangan:

$F_h$  = Nilai f hitung

$r^2$  = Koefisien korelasi ganda

$k$  = Jumlah variabel Independen

$n$  = Jumlah anggota sampel

Tahap-tahap:

#### 1) Bentuk pengujian

$H_0$ :  $r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

$H_0$  :  $r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

#### 2) Kriteria Pengambilan Keputusan

$H_0$  diterima jika  $-f_{tabel} \leq f_{hitung} \leq f_{tabel}$ , untuk  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , atau  $-f_{hitung} < -f_{tabel}$  untuk  $\alpha = 5\%$

#### 4. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus koefisien determinasi adalah Sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan angket selama 3 hari, dikarenakan keterbatasan waktu, tempat dan tenaga akhirnya penulis dapat membagikan angket setiap harinya hanya sebanyak 20 angket dan penulis menyebarkan angket di daerah kisanan dan sekitarnya. Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern (X1), 8 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) dan 10 pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Angket yang disebarkan ini diberikan kepada 60 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisanan responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis yang terdiri dari 4 (empat) opsi pernyataan.

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert dapat dipahami bahwa ketentuannya berlaku baik didalam menghitung variabel. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 4 dan skor terendah diberikan nilai 1.

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yng penulis sebarakan yaitu:

**a. Kepatuhan Wajib Pajak**

**Tabel IV.1**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

No.	Jawaban Y									
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	39	65,0%	18	30,0%	3	5,0%	0	0%	60	100%
2	43	71,7%	15	25,0%	2	3,3%	0	0%	60	100%
3	41	68,3%	16	26,7%	2	3,3%	0	0%	60	100%
4	49	81,7%	9	15,0%	2	3,3%	0	0%	60	100%
5	34	56,7%	24	40,0%	2	3,3%	0	0%	60	100%
6	53	88,3%	7	11,7%	0	0%	0	0%	60	100%
7	39	65,0%	11	18,3%	10	16,7%	0	0%	60	100%
8	36	60,0%	18	30,0%	6	10,0%	0	0%	60	100%

**Sumber : SPSS Versi 24.00**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang menyampaikan SPT tepat waktu mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang 65,0%
2. Jawaban responden tentang menyampaikan SPT sebelum batas akhir penyampaian SPT mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang 71,7%
3. Jawaban responden tentang tidak memiliki tunggakan pajak mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang 68,3%
4. Jawaban responden tentang menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang 81,7%
5. Jawaban responden tentang membayar kekurangan pajak sebelum dilakukan pemeriksaan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang 56,7%

6. Jawaban responden tentang menyampaikan SPT sesuai dengan peraturan perundang –undangan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang 88,3%
7. Jawaban responden tentang mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) sesuai ketentuan perundang-undangan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 orang 65,0%
8. Jawaban responden tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang 60,0%

**b. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern**

**Tabel IV.2**  
**Skor Angket Untuk Variabel Penerapan sistem administrasi perpajakan Modern (X1)**

No.	Jawaban X1									
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	34	56,7%	19	31,7%	7	11,7%	0	0%	60	100%
2	32	53,3%	20	33,3%	8	13,3%	0	0%	60	100%
3	34	56,7%	30	33,3%	6	10,0%	0	0%	60	100%
4	40	66,7%	17	28,3%	3	5,0%	0	0%	60	100%
5	34	56,7%	20	33,3%	3	5,0%	0	0%	60	100%
6	46	76,7%	11	18,3%	3	5,0%	0	0%	60	100%
7	37	61,7%	20	33,3%	3	5,0%	0	0%	60	100%
8	47	78,3%	11	18,3%	2	3,3%	0	0%	60	100%

**Sumber : SPSS Versi 24.00**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara modern dapat menyelesaikan pelayanan Wajib Pajak dengan cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang 56,7%

2. Jawaban responden tentang *Account Representative* membimbing Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang 53,3%
3. Jawaban responden tentang Petugas pajak memberikan pendapat dan penjelasan pajak kepada Wajib Pajak dengan jelas mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang 56,7%
4. Jawaban responden tentang Pembayaran dan pelaporan pajak dapat diselesaikan secara cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang 66,7%
5. Jawaban responden tentang Sistem administrasi modern (*e-System*) dimanfaatkan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang 56,7%
6. Jawaban responden tentang Pembayaran pajak secara *on-line* mudah dan cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang 76,7%
7. Jawaban responden tentang m Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang 61,7%
8. Jawaban responden Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang) mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang 61,7%

## c. Kualitas pelayanan

**Tabel IV.3**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

No.	Jawaban X2									
	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	55,0%	23	38,3%	4	6,7%	0	0%	60	100%
2	40	66,7%	15	25,0%	8	13,3%	0	0%	60	100%
3	37	61,7%	20	33,3%	3	5,0%	0	0%	60	100%
4	43	71,7%	15	25,0%	2	3,3%	0	0%	60	100%
5	41	68,3%	16	26,7%	3	5,0%	0	0%	60	100%
6	49	81,7%	9	15,3%	2	3,3%	0	0%	60	100%
7	34	56,7%	24	40,0%	2	3,3%	0	0%	60	100%
8	36	60,0%	22	36,7%	2	3,3%	0	0%	60	100%

Sumber : SPSS Versi 24.00

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara modern dapat menyelesaikan pelayanan Wajib Pajak dengan cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang 55,0%
2. Jawaban responden tentang *Account Representative* membimbing Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang 66,7%
3. Jawaban responden tentang Petugas pajak memberikan pendapat dan penjelasan pajak kepada Wajib Pajak dengan jelas mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 37 orang 61,7%
4. Jawaban responden tentang Pembayaran dan pelaporan pajak dapat diselesaikan secara cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang 71,7%
5. Jawaban responden tentang Sistem administrasi modern (*e-System*) dimanfaatkan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang 68,3%

6. Jawaban responden tentang Pembayaran pajak secara *on-line* mudah dan cepat mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang 81,7%
7. Jawaban responden tentang m Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang 56,7%
8. Jawaban responden Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang) mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang 60,0%
9. Jawaban responden Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang) mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang 58,3%
10. Jawaban responden Adanya kejujuran petugas pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang) mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang 68,3%

## 2. Analisis Data

### a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif atau *statistic* deduktif mempunyai tujuan untuk mengetahui gambaran umum dari semua variable yang digunakan dalam penelitian ini, dengan cara melihat table statistic deskriptif yang menunjukkan hasil pengukuran rata-rata (mean) dan standard deviasi. Berikut ini adalah tampilan data statistic secara umum dari seluruh data yang digunakan terlihat pada tabel berikut :



**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Wajib Pajak	29.0667	2.30597	60
Sistem Modern	28.4333	3.48054	60
Kuaitas Pelayanan	36.0167	3.03924	60

**Sumber : SPSS 24.00**

Berdasarkan hasil pengolahan uji statistik deskriptif data pada tabel diatas diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini ada sebanyak 60 sampel. Jumlah wajib pajak yang mematuhi memiliki rata-rata sebesar 29,0667 atau sebesar 29%, dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel sistem modern memiliki rata-rata sebesar 28,4333 atau sebesar 28%. Jadi dapat disimpulkan bahwa system administrasi perpajakan modern belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 36,0167 atau sebesar 36%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **b. Uji Validitas dan Reabilitas**

##### **1) Uji Validitas**

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas instrument adalah program computer *statistical program for social science* (SPSS) versi 24.00 yang di uji dari validitas dan reabilitas dari 26 pertanyaan kuesioner yang dijawab dan dikembalikan responden. Penulis menginput nila-nilainya untuk bahan penguji. Tabel uji validitas pelatihan dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keatuhan wajib (Y)**

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan	
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	Y1	0.520 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y2	0.483 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y3	0.423 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y4	0.298 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y5	0.310 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y6	0.351 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y7	0.697 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	Y8	0.348 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid

Sumber : SPSS 24.00

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa dari seluruh item yang diajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid.

**Tabel IV. 6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan(X1)**

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan	
<b>Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan (X1)</b>	X1	0.580 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.771 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.806 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.707 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.828 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X6	0.635 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X7	0.643 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X8	0.532 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid

Sumber : SPSS 24.00

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa dari seluruh item yang diajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan	
<b>Konflik Kerja (X2)</b>	X1	0.434 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.600 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.719 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.793 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.579 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X6	0.389 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X7	0.457 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid

	X8	0.420 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X9	0.407 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid
	X10	0.483 > 0,254	0.000 < 0,05	Valid

Sumber : SPSS 24.00

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa dari seluruh item yang diajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid

## 2) Uji Reabilitas

Reabilitas berkenaan tingkat keandalan suatu instrument penelitian. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha, dikatakan bila hasil alpha > 0,6 berdasarkan hasil olahan data dengan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa uji reabilitas ini adalah seperti pada table berikut :

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	R Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.694	0,60	Reliabel
Adminitrasi Modern(X1)	0.843		Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.712		Reliabel

Sumber : SPSS 24.00

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

### c. Uji Asumsi Klasik

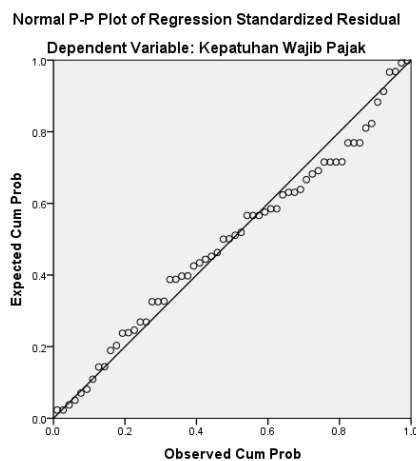
Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui Apakah suatu variabel bormal atau tidak. Normal disini dalam arti

mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan *mean* dan standar deviasi yang sama. Jadi asumsi klasik pada dasarnya memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut.

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui Apakah variabel dalam sebuah model regresi, yaitu variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi secara normal atau tidak.

**Gambar IV.9**  
**Hasil Uji Normalitas**



Untuk mendeteksi penyebaran nilai P-P Plot dapat dilihat dengan syarat, jika penyebaran titik-titik mendekati garis linier, maka data dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan gambar IV.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal. Maka data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau data telah berdistribusi normal dan memenuhi uji asumsi normalitas hal ini berarti penelitian ini bisa dilanjutkan.

## 2) Uji Multikolieniritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- a) Bila *Tolerance* < 0,1 atau sama dengan  $VIF > 10$  maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- b) Bila *Tolerance* > 0,1 atau sama dengan  $VIF < 10$  maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sistem Modern	.349	2.865
	Kuaitas Pelayanan	.349	2.865

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber : SPSS 24.00**

Berdasarkan tabel IV.5 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel penerapan adminitrasi modern ( $X_1$ ) sebesar 2.865 dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 2.865. Dari masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai 10. Demikian juga nilai *Tolerance* pada variabel penerapan adminitrasi modern ( $X_1$ ) sebesar 0,349, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,349. Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di

indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Artinya penelitian ini bisa dilanjutkan.

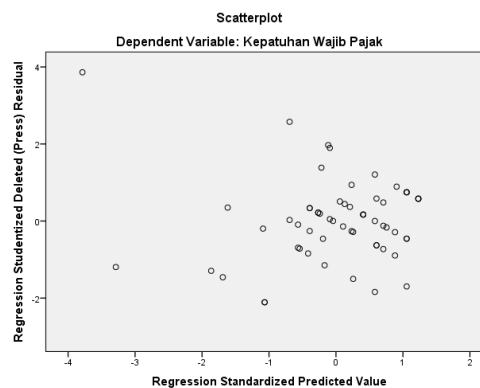
### 3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode informal. Metode informal dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode grafik dan metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut :

**Gambar IV.11**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data diolah SPSS versi 24.00

Berdasarkan gambar IV.2 diatas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata diatas dan dibawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk satu pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas. Artinya penelitian ini bisa dilanjutkan.

#### d. Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki dua variabel independen, yaitupenerapan sistem admintrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.132	2.657		4.566	.000
	Sistem Modern	.241	.107	.364	2.262	.028
	Kuaitas Pelayanan	.280	.122	.369	2.292	.026

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS versi 24.00

Dari tabel IV.6 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Konstanta = 12.132
- b. Adminitrasi Modern = 0.241
- c. Kualitas Pelayanan = 0,280

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 12.132 + 0.241X_1 + 0,280X_2$$

Jadi persamaan diatas bermakna jika :

- a Persamaan regresi berganda diatas, diketahui mempunyai konstanta sebesar 12.132 dengan tanda negatif. menunjukkan bahwa jika independen yaitu penerpan sistem adminitrasi modern (X1),kualitas pelayanan (X2) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kepatuhan wajib pajak(Y) adalah sebesar 12.132.
- b Penerapan adminitrasi modern mempunyai koefesien regresi sebesar 0.241menyatakan bahwa apabila penerapan adminitrasi modern ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.241.
- c Kualitas pelayanan mempunyai koefesien regresi sebesar 0,280menyatakan bahwa apabila kualitas pelauyanan ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,280.

#### e. Uji Hipotesis

##### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik t dilakukan dengan cara melihat nilai t hitung terhadap t tabel. Apabila t dihitung > nilai t tabel, maka Ho ditolak



(tidak dapat pengaruh secara parsial). Uji statistik t dapat juga dilakukan dengan melihat probability value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila probability value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_0$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial).

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Statistik t (parsial)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.132	2.657		4.566	.000
	Sistem Modern	.241	.107	.364	2.262	.028
	Kualitas Pelayanan	.280	.122	.369	2.292	.026

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber : SPSS 24.00**

Hasil pengujian statistik pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a) Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern (X1)**

**Terhadap Kepatuhan wajiB Pajak (Y)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah penerapan sistem adminitrasi modern berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t untuk  $n = 60 - 2 = 58$  adalah  $2.002t_{hitung} = 2.262$  dan  $t_{tabel} = 2.002$

$H_0$  diterimajika  $:-2.002 \leq t_{hitung} \leq 2.002$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 2.002$  atau  $-t_{hitung} < -2.002$

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel penerapan sistem administrasi modern adalah 2.262 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 2.002. dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebesar  $0.028 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran.

**b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepatuhan wajib Pajak (Y)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t untuk  $n = 60 - 2 = 58$  adalah  $2.002$   $t_{hitung} = 2.292$  dan  $t_{tabel} = 2.002$

$H_0$  diterima jika  $-2.002 \leq t_{hitung} \leq 2.002$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 2.002$  atau  $-t_{hitung} < -2.002$

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2.292 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 2.002. dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar  $0.026 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan

signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran.

## 2) Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel independen. Uji statistik F dilakukan dengan cara melihat nilai F hitung terhadap F tabel. Apabila F hitung > nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila nilai F hitung < nilai tabel, maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial). Uji statistik f juga dapat dilakukan dengan melihat probability value > 0,05, maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara simultan).

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Simultan (Uji-F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.197	2	76.098	26.852	.000 <sup>b</sup>
	Residual	161.537	57	2.834		
	Total	313.733	59			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kuitas Pelayanan, Sistem Modern						

Sumber : SPSS versi 24.00

$$F_{\text{tabel}} = 60 - 2 - 1 = 57$$

$$F_{\text{hitung}} = 26.852 \text{ dan } F_{\text{tabel}} = 3.16$$

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 26.852 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai  $F_{\text{tabel}}$  diketahui sebesar 3.15. berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui

bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $26.852 > 3.15$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran

### 3) Koefisien Determinasi

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya :

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.467	1.68344
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Modern				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: SPSS versi 24

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0.485 \times 100\%$$

$$= 48.5\%$$

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R square sebesar 0.485 yang berarti 48.5% dan hal ini menyatakan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan sebesar 48.5% untuk mempengaruhi variable kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya selisih  $100\% - 48.5\% = 51.2\%$ . hal ini

menunjukkan 51.2% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian kepatuhan wajib pajak.

## **B. Pembahasan**

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada lima bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan wajib pajak di mana nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel penerapan sistem adminitrasi modern adalah 2.262 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 2.002. dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern sebesar  $0.028 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran, dimana dengan diterapkan sistem adminitrasi perpajakan modern dapat memberikan

kemudahan kepada wajib pajak yang hendak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu Negara yang dipilih. Semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diterapkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan, menghitung dan membayar kewajiban pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2009 tentang Restrukturisasi Departemen Keuangan dan Instansi Vertikal dibawahnya dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi secara nasional. Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jenderal Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Astana, 2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2.292 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 2.002. dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar  $0.026 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran, dimana dengan kualitas pelayanan yang baik di berikan KPP terhadap wajib pajak maka minat wajib pajak untuk membayar pajaknya akan semakin meningkat. Selain itu, para wajib pajak juga lebih memilih untuk memanfaatkan jasa yang lebih memudahkannya. Dengan kata lain tersedianya fasilitas dan peralatan yang memadai akan menciptakan hasil yang maksimal jika wajib pajak menggunakan dan memanfaatkannya dengan baik. Hal ini menyebabkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah

pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Supadmi, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marini (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3. Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26.852 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 3.15.



berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $26.852 > 3.15$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran. Dimana dengan penerapan sistem administrasi modern yang diterapkan KPP Kisaran di barengi dengan kualitas pelayanan yang prima maka menarik minat wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Menurut (Harjo, 2013), "Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti atau menjalani sesuai dengan aturan yang berlaku. Saat ini di Indonesia sudah menerapkan sistem pemungutan pajak self assesment system, wajib pajak diberikan kemudahan dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya kemudian secara riil membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu Negara yang dipilih. Semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diterapkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam

melaporkan, menghitung dan membayar kewajiban pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern diperoleh  $t_{hitung} (2.262) > t_{tabel} (2,002)$ , dengan taraf signifikan  $0,028 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara system administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern diperoleh  $t_{hitung} (2,292) > t_{tabel} (2,002)$ , dengan taraf signifikan  $0,026 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan pengaruh antara penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak diperoleh  $f_{hitung} (26,852) > f_{tabel} (3,16)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$

diterima (Ho ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

3. Sebaiknya KPP Pratama Kisaran meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih mempersiapkan sistem administrasi perpajakan modern yang digunakan.
4. Sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.
5. Sebaiknya KPP Pratama Kisaran meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih memperhatikan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antari, Y., Putu, N. L., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 18, 221. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p09>
- Astana. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18.
- Bohari. (2012). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, E. (2016). *Memahami Amnesti Pajak Dengan Cerdas & Lengkap*. Jakarta: Buku Pintar Indonesia.
- Hanum, Z., & Amin, R. (2019). Analysis Of The Implementation Of Tax Accounting For Fixed Assets In . Alkesindo Buana Cakra. *Journal of International Conference Proceedings*.
- Harjo, D. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi. Cetakan Pertama*. Medan: UMSU PRESS.
- Kurnia, S. R. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, H. Z. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Jurnal Prosiding Frima*, 2(1), 65–73.
- Marini, J. (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*.
- Moenir, A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliari, Ketut, N., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan Edisi 2,.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Palda, F., & Hanousek, J. (2002). *Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries*.
- Rapina, Jerry, & Carolina, Y. (2011). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Riset Akuntansi*, 3.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*.  
<https://doi.org/http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang->

undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf

- Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 68(1), 68–82.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada Kecamatan Selupu Rejang”. *Skripsi: FE UNP*.
- Saragih, F. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 1.
- Sinambela, Lijan, & Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suandy, E. (2011). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. In *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1007/s11116-011-9347-8>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). In *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1016/J.Datak.2004.11.010>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2015). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.
- Suparman. (2009). *Sistem Administrasi Perpajakan Modern*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, W. D. (2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan B, I., & Burton, R. (2010). *Hukum Pajak: Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Jakarta: Salemba Empat.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
Npm : 1505170348  
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 12 Desember 1997  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara  
Status : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jalan Sawah Halus LK III No. 1-R Komplek Dolog SU

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Bambang Sukoco  
Nama Ibu : Sudarse  
Alamat : Jalan Sawah Halus LK III No. 1-R Komplek Dolog SU

### PENDIDIKAN FORMAL

1. 2003-2009 : SD Ikal Medan
2. 2009-2012 : SMP Swasta Kartika 1-2 MEDAN
3. 2012-2015 : SMA Swasta Kartika 1-2 MEDAN
4. 2015-2019 : S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
(UMSU)

Medan, Oktober 2019

Pembuat Pernyataan



**PRAYOGI IRAWAN SUKOCO**



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 2140 / TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2019**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan *Persetujuan* permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : **Akuntansi**  
Pada Tanggal : **02 Desember 2018**

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : **Prayogi Irawan Sukoco**  
N P M : **1505170348**  
Semester : **VIII (Delapan)**  
Program Studi : **Akuntansi**  
Judul Proposal / Skripsi : **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kapatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran**

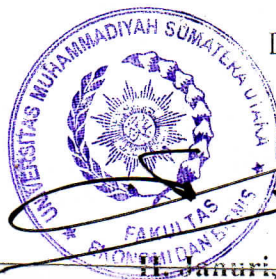
Dosen Pembimbing : **Henny Zurika Lubis., SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan sejak dikeluarkannya surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **16 Agustus 2020**

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 15 Dzulhijjah 1440 H  
16 Agustus 2019 M



Dekan

**H. Januri, SE, MM, M.Si**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 764/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/3/12/2018

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Akuntansi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 3/12/2018

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Prayogi Irawan Sukoco  
NPM : 1505170348  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : 1. Pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi masih kurang  
2. Kurangnya kesadaran wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak  
3. Kurang tegasnya sanksi pajak yang diberikan pemerintah  
4. Motivasi membayar pajak wajib pajak masih rendah

Rencana Judul : 1. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak  
2. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilan  
3. Pengaruh persepsi dan motivasi terhadap minat mahasiswa program studi perpajakan untuk berkarir di bidang perpajakan

Objek/Lokasi Penelitian : Perum BULOG Sub Divre Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Prayogi Irawan Sukoco)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 764/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/3/12/2018

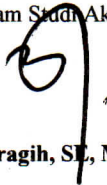
Nama Mahasiswa : Prayogi Irawan Sukoco  
NPM : 1505170348  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Tanggal Pengajuan Judul : 3/12/2018  
Judul yang disetujui Program Studi : Nomor ....., atau;  
Alternatif judul lainnya.....

Nama Dosen pembimbing  
Judul akhir disetujui Dosen Pembimbing

(Diisi dan diparaf oleh Program Studi)  
(Diisi dan diparaf oleh Program Studi)  
Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi perpajakan modern dan kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lesisaran  
(Diisi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing)

Medan, 09-08-2019

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
15/8.2019

(Fitriani Saragih, ST, M.Si.)

Dosen Pembimbing



(Henny Zurika Lubis, S.E, M.Si.)



# PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, .....H  
.....20....M

Kepada Yth,  
Ketua/Sekretaris Program Studi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU  
Di  
Medan



**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : P R A Y O G I I R A W A N S U K O C O

NPM : 1 5 0 5 1 7 0 3 4 8

Tempat.Tgl. Lahir : M E D A N 1 2 D E S E M B E R  
1 9 9 7

Program Studi : Akuntansi /  
Manajemen

Alamat Mahasiswa : J L S A W A H H A L M S N O . 1 E  
K O M P L E K D O L O G

Tempat Penelitian : K A N T O R P E L A Y A N A N  
P A J A K P R A T A M A  
K I S A R A N

Alamat Penelitian : J L P R O F H M Y A M I N  
K I S A R A N T I M U R

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

- 1. Transkrip nilai sementara
- 2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui  
Ketua/Sekretaris Program Studi  
*[Signature]*  
21/3/2015  
(Fitriani Smanan)

Wassalam  
Pemohon  
*[Signature]*  
(Prayogi I. S.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 1382 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2019  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN RISET

Medan, 15 Rajab 1440 H  
22 Maret 2019 M

Kepada  
Yth. Bapak / Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Kisaran**  
Jln. Prof. HM. Yamin  
Kisaran

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Prayogi Irawan Sukoco  
NPM : 1505170348  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi

Demikian lah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikaum Warahmatullahi Wabarakatuh**



Dekan 

JANURI, SE, MM, M.Si.

Tembusan :

1. Wakil Rektor II UMSU Medan
2. Mahasiswa
3. Peringgal.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA II

JALAN KAPT.M.H SITORUS NO.2, PEMATANG SIANTAR 21116  
TELEPON (0622) 27388, 27594, FAKSIMILE (0622) 432466; SITUS :<http://www.pajak.go.id>  
LAYANANA INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 98 /WPJ.26/BD.05/2019  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

18 September 2019

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera utara  
Jalan Kapten Muchtar Bastri No. 3  
Medan

*File*

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 1382/II.3-AU/UMSU-05/F/2019 tanggal 22 Maret 2019, hal Izin Riset atas:

Nama/NPM : Prayogi Irawan Sukoco/NPM 1505170348  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Utara II memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk riset pada KPP Pratama Kisaran, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang dapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil DJP Sumatera  
Utara II  
Plt. Kepala Bidang P2 Humas

*[Signature]*  
Yontu Karnindo Saragih



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 5894 /II.3-AU/UMSU-05/F/2019  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 28 Muharram 1441 H  
28 September 2019 M

Kepada  
Yth, Bapak / Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Kisaran**  
Jln. Prof. HM. Yamin  
Kisaran

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Prayogi Irawan Sukoco  
N P M : 1505170348  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan



**H. Januri., SE., MM., M.Si**

Tembusan :

1. Wakil Rektor – II UMSU Medan
2. Peninggal



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA II  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN**

JL. PROF. H.M. YAMIN, S.H. NO. 79 KISARAN, SUMATERA UTARA 21224  
TELEPON (0623) 41355, FAKSIMILE (0623) 41714; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
EMAIL [pusat.pengaduan.pajak@gmail.com](mailto:pusat.pengaduan.pajak@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI MELAKSANAKAN RISET**

**Nomor : KET- 43 /WPJ.26/BD.05/2019**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anto Sibarani  
NIP : 19710729 199803 1 001  
Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I / IV b  
Jabatan : Kepala Kantor KPP Pratama Kisaran

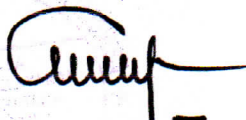
Menerangkan bahwa :

Nama : Prayogi Irawan Sukoco  
NPM : 1505170348  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : S1 Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran

Benar telah selesai melaksanakan riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran berdasarkan Surat Izin Kepala Bidang P2Humas Kanwil DJP Sumatera Utara II Nomor : S-98/WPJ.26/BD.05/2019 tanggal 18 September 2019 hal Pemberian Izin Riset.

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kisaran 30 September 2019  
a.n. Kepala Kantor

  
Anto Sibarani T

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
NPM : 1505170348  
Jurusan : AKUNTANSI  
Konsentrasi : PERPAJAKAN

Dengan ini menyatakan bahwa telah melakukan RISET di Kantor Pelayanan Pajak Kisaran (KPP Kisaran). Dalam prosedur yang ada di KPP Kisaran yaitu harus mendapatkan surat persetujuan riset dari Kantor Wilayah Siantar. Dikarenakan masa pendaftaran seminar proposal akan segera berakhir dan surat persetujuan riset dari Kantor Wilayah Siantar sedang dalam proses pengerjaan dan akan selesai dalam waktu 10 hari kerja maka saya sebagai pemohon meminta persetujuan Bapak/Ibu yang bersangkutan untuk memberikan izin melalui surat pernyataan ini demi kelengkapan lampiran berkas pendaftaran Seminar Proposal.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Diketahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi



(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Medan, 31 Agustus 2019  
Hormat Saya,  
Pemohon



(PRAYOGI IRAWAN SUKOCO)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

**Nama Lengkap : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO**  
**N.P.M : 1505170348**  
**Program Studi : AKUNTANSI**  
**Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN**  
**Judul Penelitian : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN**

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Proposal	Paraf	Keterangan
	* Latar Belakang Masalah perbaiki	/	8/7-19
	* Sumber data dalam latar Belakang Pada Bab I diperbaiki	/	
	* Identifikasi Masalah perbaiki	/	15/7-19
	* Rumusan Masalah perbaiki	/	
	* Batasan Masalah diperjelas	/	
	* Teori dan Bab II yang diteliti diperbaiki	/	28/7-19
	* Kerangka Konseptual perbaiki	/	
	* Hipotesis penelitian diperjelas dgn Rumusan Masalah	/	4/8-19
	* Judul penelitian perbaiki	/	
	* Populasi dan Sampel perbaiki	/	
	* Questionnaire diperbaiki	/	9/8-19
	Ace. proposal	/	26/8-19

Medan, Agustus 2019

Pembimbing Proposal

**(HENNY ZURIKA LUBIS, S.E., M.S.i)**

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

**(FITRIANI SARAGIH, S.E., M.S.i)**



BERITA ACARA SEMINAR JURUSAN AKUNTANSI

Pada hari ini Jum'at, 06 September 2019 telah diselenggarakan seminar jurusan Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
 N.P.M. : 1505170348  
 Tempat / Tgl.Lahir : MEDAN, 12 DESEMBER 1997  
 Alamat Rumah : JL.SAWAH HALUS NO.1R KOMP DOLOG SU  
 JudulProposal : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPTUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	keaktifan ke akuntansi
Bab I	- pashukan masalah penelitian - data pendukung - kerangka konseptual
Bab II	- Teknik analisis data
Bab III	- Klemahke penulisan
Lainnya	
Kesimpulan	Perbaikan Minor Perbaikan Mayor

*Handwritten notes in the table:*  
 - teori pendukung  
 - identifikasi masalah  
 Cat: Perbaiki data pengantar  
 11/9-19

Medan, 06 September 2019

TIM SEMINAR

Ketua

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

Sekretaris

ZULIA HANUM, SE, M.Si

Pembimbing

HENNY ZURIKA LBS, SE, M.Si

Pemanding

ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Jurusan Akuntansi yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 06 September 2019 menerangkan bahwa:

Nama : PRAYOGI IRAWAN SUKOCO  
N .P.M. : 1505170348  
Tempat / Tgl.Lahir : MEDAN, 12 DESEMBER 1997  
Alamat Rumah : JL.SAWAH HALUS NO.1R KOMP DOLOG SU  
JudulProposal : PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPTUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KISARAN

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat, untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Henny Zurika LBS, SE, M.Si. 26/9.2015*

Medan, 06 September 2019

TIM SEMINAR

Ketua

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

Sekretaris

ZULIA HANUM, SE, M.Si

Pembimbing

HENNY ZURIKA LBS, SE, M.Si

Pembanding

ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si

Diketahui / Disetujui  
An. Dekan  
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, SE, M.Si