

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, DIGITALISASI LAYANAN PAJAK,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WPOP
DI KOTA SEMARANG**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Nana Kristiyana

40011419650252

PROGRAM STUDI D – IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

~ Q.S Al-Baqarah: 286 ~

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

~ Q.S Al-Insyirah: 5 ~

“No matter how hard you try. No matter how well you plan.

If Allah has not permitted it, you must befriend your Patience”

~ Anonim ~

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan
untuk orang-orang terkasih:

Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, serta Kakak-kakakku tersayang yang
selalu melimpahkan doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai.

Orang-orang terdekatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan untuk
menyelesaikan skripsi ini.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nana Kristiyana

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650252

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : S.Tr Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : **Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan,
Digitalisasi Layanan Pajak, Kesadaran Wajib
Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP Di
Kota Semarang (Studi Kasus Pada KPP
Pratama Semarang Gayamsari)**

Semarang, 07 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc.

NIP. 19810728005012003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Nana Kristiyana

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650252

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : S.Tr Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : **Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

1. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. (.....)
2. Apip, S.E., M.Si. (.....)
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nana Kristiyana menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari)”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (SI Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 07 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nana Kristiyana

NIM.40011419650252

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari)”**.

Penyusunan skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Orang tua tersayang, Bapak Ngatijan dan Ibu Muzaiti yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang yang tak terhingga, semangat dan dukungan baik formil maupun materiil kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro beserta para Wakil Dekan dan staf.
3. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

4. Ibu Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak. selaku Dosen Wali Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Ibu Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan pengarahan, dan nasihat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah mendidik dengan sabar serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepala Kantor dan seluruh pegawai KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Kakak tersayang, Mbak Indah dan Mas Adang terima kasih banyak untuk setiap doa, semangat, dukungan dan bantuan yang sudah diberikan kepada penulis.
9. Orang terkasih, Fahri Choirul Anam terima kasih banyak atas doa, support, bantuan, dan semangatnya, serta bersedia menemani penulis baik dalam keadaan suka maupun duka.
10. Sahabat terdekat saya, Hanum, Serly, Amel, Ocha, dan Bafi terima kasih telah bersedia mendengarkan keluh-kesah, memberikan dukungan dan semangat, serta berbagi cerita suka dan duka selama perkuliahan.
11. Teman-teman D4 Akuntansi Perpajakan Demak 2019 yang telah banyak mengisi hari-hari dari awal kuliah sampai menyelesaikan kuliah pendidikan

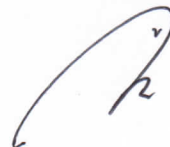
di Universitas Diponegoro. Setiap kenangan yang diberikan begitu berharga.

12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis secara terbuka menerima segala kritik, saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan penelitian ini.

Semarang, 07 Juli 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'N' with a small 'v' above it and a '2' below it.

Nana Kristiyana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran angket atau kuesioner. Pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26 yang digunakan untuk menghitung nilai statistik berupa uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Kata kunci: Reformasi Administrasi Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the influence of tax administration reform, tax service digitalization, and taxpayer awareness on the compliance level of individual taxpayers, both partially and simultaneously. The sample used in this study consists of individual taxpayers registered at the Pratama Semarang Gayamsari Tax Office. The sampling method employed is purposive sampling with a sample size of 100 individuals. The data in this study are quantitative data obtained from primary sources. Data collection in this study was conducted through the distribution of questionnaires. The data were processed and analyzed using SPSS version 26, which was used to calculate statistical values such as descriptive statistics, data quality tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that tax administration reform, tax service digitalization, and taxpayer awareness have a positive and significant influence on the compliance level of individual taxpayers at the Pratama Semarang Gayamsari Tax Office.

Keywords: *Tax Administration Reform, Tax Service Digitalization, Taxpayer Awareness, Tax Compliance*

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penulisan	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Teori Utama (<i>Grand Theory</i>).....	15
2.1.2 Perpajakan	19

2.1.3	Variabel Penelitian	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Hipotesis Penelitian	36
2.4.1	Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	36
2.4.2	Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.4.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1	Definisi Operasional Variabel	41
3.1.1	Variabel Independen	41
3.1.2	Variabel Dependen (Y)	44
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel.....	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1	Jenis Data	47
3.3.2	Sumber Data.....	47
3.4	Metode Pengumpulan Data	48
3.5	Metode Analisis.....	48
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	49
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	49
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	50

3.5.4	Uji Hipotesis	52
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2	Analisis Data	60
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	60
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	62
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.4	Uji Hipotesis	69
4.3	Interpretasi Hasil	76
4.3.1	Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
4.3.2	Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.3.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
BAB V	81
PENUTUP	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Keterbatasan	82
5.3	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Realisasi Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	5
Tabel 2. 1	Peneliti Terdahulu	33
Tabel 3. 1	Operasional Variabel (X1) Reformasi Administrasi Perpajakan	42
Tabel 3. 2	Operasional Variabel (X2) Digitalisasi Layanan Pajak	43
Tabel 3. 3	Operasional Variabel (X3) Kesadaran Wajib Pajak	44
Tabel 3. 4	Operasional Variabel (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	45
Tabel 3. 5	Skor Skala Likert	48
Tabel 4. 1	Data Sampel Penelitian	57
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4. 6	Uji Analisis Statistik Deskriptif	60
Tabel 4. 7	Uji Validitas Data	62
Tabel 4. 8	Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 9	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 12	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	72
Tabel 4. 13	Hasil Uji Signifikansi Anova (Uji Statistik F).....	73
Tabel 4. 14	Hasil Uji Signifikan Individual (Uji Statistik t).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan di Indonesia	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	66
Gambar 4. 2 Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Data Kepatuhan WPOP KPP Pratama Semarang Gayamsari	97
Lampiran 3 Analisis Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	98
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	101
Lampiran 6 Analisis Regresi berganda	103
Lampiran 7 Uji Hipotesis	103