

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
MODERNISASI SISTEM, PELAYANAN FISKUS  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**



**TUGAS AKHIR/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:

**Dedi Aldiyanto**

**40011419650328**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)**

**AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**DEPARTEMEN BISNIN DAN KEUANGAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Dedi Aldiyanto  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650328  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi  
Sistem, Pelayanan Fiskus Wajib Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak.

Semarang, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt.

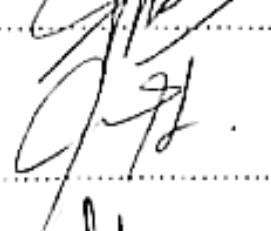


NIP. 197205112000121001

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Dedi Aldiyanto  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650328  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem, Pelayanan Fiskus Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 7 Agustus 2023

### Tim Penguji

1. Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt (..........)
2. Alfita Rakhmayani, S.E., MAkt (..........)
3. Deddy Sulestiyono, S.E., S.T., M.M. (..........)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**


Yang bertanda tangan di bawah ini saya Dedi Aldiyanto menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem, Pelayanan Fiskus Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 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, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Dedi Aldiyanto

40011419650328

## **ABSTRAK**

Pada penelitian ini penggunaan variabel berupa Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem, dan Pelayanan Fiskus. Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pengambilan data yang diterapkan dilakukan dengan pembagian tautan kuesioner yang nantinya diisi online dengan penggunaan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan didalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang terdaftar di kabupaten Sukoharjo dengan pengambilan sampel sejumlah 100 responden didalamnya. Perolehan data yang didapat dianalisis dengan metode analisis linear berganda dengan penggunaan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada Pengetahuan perpajakan dan Modernisasi Sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu pada variabel Pelayanan Fiskus menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem, pelayanan fiskus, kepatuhan pajak

## **ABSTRACT**

*In this study, the use of variables in the form of Tax Knowledge, System Modernization, and Fiscal Services. The purpose of this research is to analyze the effect of Tax Knowledge, System Modernization, Fiscus Services on Taxpayer Compliance in carrying out tax obligations.*

*The data collection applied is carried out by sharing questionnaire links which will be filled online with the use of quantitative approaches. The population used in this study is taxpayers registered in Sukoharjo district with a sample of 100 respondents in it. The acquisition of data obtained is analyzed by multiple linear analysis methods with the use of the help of SPSS applications.*

*The results of this study show that taxation knowledge and system modernization have a significant positive effect on taxpayer compliance. Meanwhile, the Fiscus Service variable showed no significant effect on taxpayer compliance.*

*Keywords: tax knowledge, system modernization, fiscal services, tax compliance*

## KATA PENGANTAR

Bismillâhirrahmânirraîm

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala hidayah, rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam tak lupa panjatkan oleh penulis kepada Nabi Muhammad Shallallahu `alaihi Wa Sallam sehingga penulis diberikan jalan terbaik dan tanpa hambatan berarti dalam proses penyelesaian penelitian yang berjudul “ **PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, MODERNISASI SISTEM, PELAYANAN FISKUS WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK** “ , penelitian disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Sarjana Terapan dalam Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala karunia sehat lahir dan batin serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Ak, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.

4. Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt selaku dosen wali berserta dengan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu serta dalam setiap proses akademik
5. Seluruh bapak dan ibu dosen pengampu di program studi D4 Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis
6. Kedua orang tua saya, Bapak Suwanto dan Ibu Tumini, yang tiada hentinya mendoakan akan keberhasilan anaknya serta memberikan semangat sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi guna membanggakan mereka.
7. Adik penulis yaitu Nur Alvina Putri Wardani yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis
8. Teman penulis Reza Tri, Chatarina Ardy, Khoirun Nisa, Apta Fairuz, Mumpuni Tri, Anatasya Devi, Ahmad Munajad yang merupakan teman SMA penulis telah memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman yang menemani pendidikan selaman 4 tahun di Universitas Diponegoro sekaligus pemberi semangat, dukungan dan teman seperjuangan.
10. (Almh) Dias Devinta, yang telah memberikan contoh akan kekuatan dan keindahan hati kepada penulis. Semoga Allah menuliskan takdir bagi



penulis dan almarhumah untuk bertemu dan berkumpul kembali di surga-Nya kelak.


11. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, terima kasih atas kontribusi bapak/ibu/saudara/saudari selama proses penyusunan skripsi ini

Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan bantuan yang diberikan menjadikan amal ibadah bagi kita. Dalam penulisan skripsi atau tugas akhir ini penulis menyadari adanya banyak kekurangan didalam penyusunan skripsi ini, oleh karenanya sangat dibutuhkan sebuah kritik dan saran yang membangun perbaiki penelitian dikemudian hari. Dengan harapan yang dimiliki oleh penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang memerlukan.

Terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Semarang, 21 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dedi Aldiyanto', with a stylized flourish at the end.

(Dedi Aldiyanto)

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.1 Teori Atribusi.....	10
2.1.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	12
2.1.3 Wajib Pajak.....	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.5 Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan .....	16
2.1.7 Penerapan Modernisasi Sistem .....	18
2.1.8 Pelayanan Fiskus.....	19
2.1.9 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis .....	29

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.3.2 Pengaruh Modernisasi Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	31
2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	32
BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Metode Pengumpulan data.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.3 Uji Hipotesis .....	43
BAB IV .....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi penelitian .....	47
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.3 Analisis Data.....	49
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5 Uji Hipotesis .....	56
4.6 Pembahasan.....	61
BAB V .....	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Keterbatasan.....	65
5.3 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	69

## Daftar Tabel

1. Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	26
2. Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	47
3. Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4. Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	48
5. Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
6. Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif .....	50
7. Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	52
8. Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas .....	53
9. Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	54
10. Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas .....	54
11. Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	55
12. Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
13. Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	58
14. Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan.....	58
15. Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial .....	59

## **Daftar Lampiran**

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
2. Lampiran 2 Tabulasi Data .....	74
3. Lampiran 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	86
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data.....	87
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	91
6. Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	92
7. Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	93
8. Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	95

## Daftar Gambar

1. Gambar 2.1 Kerangka Pikiran ..... 29