

**MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI,
SANKSI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI : KUALITAS
PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Yuandina Nikita Dewianto

40011420650060

**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

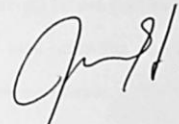
PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Yuandina Nikita Dewianto
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650060
Fakultas / Jurusan : Sekolah Vokasi / Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **Modernisasi Sistem Administrasi, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)**
Dosen Pembimbing : Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak

Semarang, 22 Maret 2024

Dosen Pembimbing,



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Yuandina Nikita Dewianto
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650060
Fakultas / Jurusan : Sekolah Vokasi / Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **Modernisasi Sistem Administrasi, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)**
Dosen Pembimbing : Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 1 April 2024

Tim Penguji

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak (.....)
2. Maya Aresteria, S.E., M.Si.Ak (.....)
3. Rifki Adhi Prasetyo, S.E., M.Ak (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Yuandina Nikita Dewianto, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul : Modernisasi Sistem Administrasi, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi 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 symbol 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, 22 Maret 2024

Mahasiswa



Yuandina Nikita Dewianto

NIM. 40011420650060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Barat yang dimoderasi dengan kualitas pelayanan pajak. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Barat yang pada tahun 2022 berjumlah 123.425 wajib pajak. Sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak yang memenuhi kriteria.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu kuisisioner dengan alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi moderasi dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 26*. Total kuisisioner yang dapat dianalisis sebanyak 100 kuisisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (3) kualitas pelayanan memoderasi pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) kualitas pelayanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the impact of the modernization of the tax administration system and tax sanctions on individuals taxpayer compliance in Tax Office Pratama Semarang Barat and moderated with the quality of tax service. The sample of this study is 100 taxpayers who meet the criteria.

This research uses a quantitative approach with primary data. Sampling techniques use purposive sampling. The data collection tool used is a questionnaire with a data analysis tool used to moderate regression analysis with the help of IBM SPSS Statistics 26. A total of 100 questionnaires can be analyzed.

The results of the research show that (1) the modernization of the tax administration system has a positive impact on compliance with personal tax obligations (2) the tax sanctions have a positive effect on personal tax compliance (3) the quality of the service moderates the impact of the modernisation of the system of tax administration on the compliance of personal tax liabilities (4) the service quality moders the influence of the fiscal sanctions on individual tax obligation compliance.

Keywords: Modernisation of the Tax Administration System, Tax sanctions, Tax compliance, Quality of the Service.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Whats is yours will find you

-Ali bin Abi Thalib-

Hidup akan semakin berat, tetapi kamu akan semakin kuat!

-Yuandina-

**Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan.**

-QS. Al Insyirah :6-7-

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Mami, Papi dan Kakak

Keluarga terhangat yang selalu menjadi alasan berjuang

dan bertahan sejauh ini, mereka yang memberikan

semangat dan motivasi bahwa tidak ada kata menyerah,

kita pasti selalu dapat melaluinya bersama

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Modernisasi Sistem Administrasi, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi”** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan disusunnya skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dengan selesainya proses perkuliahan dan juga skripsi yang penulis lakukan, tentunya banyak dukungan, bimbingan, arahan, saran dan tentunya doa yang terus mengudara agar segala proses yang penulis lakukan berjalan lancar. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak terkait yaitu :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., MSi., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M. Si, selaku Dekan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro,
3. Drs. Dul Muid, S.E., M.S.i., Akt, selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
4. Maya Aresteria, S.E., M.Si, Ak, selaku Dosen Wali penulis yang telah membantu dan membimbing kehidupan perkuliahan penulis sejak mahasiswa baru hingga saat ini.
5. Alfita Rakhmayani S.E., M.Ak, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro atas ilmu bermanfaat yang telah diajarkan dan segenap staff karyawan yang telah membantu selama proses perkuliahan
7. Kedua orang tua penulis, Papi Anto dan Mami Dewi yang memberikan *support* baik material maupun non material, dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan putrinya. Mih, Pih, terima kasih banyak, Andin berhasil menyelesaikan semuanya dengan baik.
8. Kakak penulis, Kakak Hankim yang selalu menjadi *role model* penulis untuk selalu menjadi yang terbaik, selalu mendoakan dan memberi dukungan.
9. Mas acil yang selalu memberikan bantuan, doa, dukungan, semangat dan selalu percaya pada mimpi-mimpi penulis.
10. KPP Pratama Semarang Barat yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang, penelitian dan data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
11. BSC Tax and Management Konsultan sebagai tempat magang terakhir penulis sewaktu perkuliahan yang banyak memberikan pelajaran dan pengalaman.
12. Teman-teman SMA penulis, KLIK! (Aini, Firli, Dhea, Falih, Atikah), Sigi dan juga Dimas, terima kasih banyak selalu menemani penulis dan memberikan semangat di setiap masa-masa sulit.
13. Teman-teman HMPS AP tahun 2021 dan tahun 2022, teman-teman PSDM, teman-teman KKN Desa Gupit, teman-teman kepanitian dan semua yang menjadi bagian dari masa perkuliahan penulis, terima kasih banyak.

14. Teman-teman kelas A dan teman teman seperjuangan fastco viginti terima kasih banyak sudah memberikan kenangan perkuliahan yang *bitter sweet* dan nano nano. Terima kasih juga untuk *circle positif* Yusa & Rekan, semoga beberapa tahun kedepan keinginan kita untuk memiliki Kantor Konsultan Pajak tercapai,
15. Anak-anak bunda Kos Genuk, Angger dan Anita yang selalu menemani penulis, tempat berbagi cerita dan tawa tangis yang sudah penulis anggap sebagai saudara.
16. *Last but not least*, terima kasih banyak untuk diri saya sendiri, Yuandina Nikita Dewianto yang sudah luar biasa melewati dunia perkuliahan. Semangat terus untuk diriku, hidup akan semakin sulit, tapi aku juga akan semakin kuat, terima kasih sudah berjuang bersama, Yuandina!
17. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberi bantuan.

Tidak ada gading yang tak retak, penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini juga tidak luput dari kesalahan baik penulisan maupun isi. Maka dari itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Akhir kata, terima kasih sudah membaca, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang, 19 Februari 2024

Mahasiswa

Yuandina Nikita Dewianto

NIM. 40011420650060

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.1.2 <i>Compliance Theory</i> (Teori Kepatuhan)	23
2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	24
2.1.4 Kepatuhan Pajak	25
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	26
2.1.6 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	27
2.1.7 E-Filing	28
2.1.8 E-Form	30
2.1.9 E-Registration (E-Reg)	31
2.1.10 Sanksi Perpajakan	31

2.1.11 Kualitas Pelayanan Pajak.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Pengembangan Hipotesis	42
2.4.1 Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	43
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	44
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	45
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Definisi Operasional Variabel	48
3.1.1 Variabel Dependen	48
3.1.2 Variabel Independen.....	48
3.1.3 Variabel Moderasi.....	50
3.2 Populasi dan Sampel	52
3.2.1 Populasi.....	52
3.2.2 Sampel	52
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.4 Metode Pengumpulan Data	54
3.5 Metode Analisis.....	55
3.5.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	55
3.5.2 Uji Kualitas Data	56
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.4 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Umur.....	64
4.1.2 Pekerjaan.....	64

4.1.3 Jenis Kelamin.....	65
4.1.4 Kepemilikan NPWP.....	66
4.1.5 Pendidikan Terakhir.....	66
4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	68
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.2.4 Uji Hipotesis	74
4.3 Interpretasi Hasil	83
4.3.1 Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	83
4.3.2 Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	86
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	87
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Keterbatasan	90
5.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Penerimaan Sektor Pajak 2018-2022.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah WP OP & Media Pelaporan yang Digunakan Pada KPP Pratama Semarang Barat Tahun 2018-2022.....	10
Tabel 1. 3 Jumlah Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan Tahun 2022 dan 2021	10
Tabel 1. 4 Data Media Pelaporan yang Digunakan untuk Pelaporan SPT Wajib Pajak Tahun 2022.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3. 2 Indikator Penilaian	55
Tabel 3. 3 Klasifikasi Variabel Moderasi	59
Tabel 4. 1 Hasil Pengembalian Distribusi Kuisisioner	63
Tabel 4. 2 Klasifikasi Usia Responden	64
Tabel 4. 3 Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	65
Tabel 4. 4 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4. 5 Klasifikasi Kepemilikan NPWP Responden.....	66
Tabel 4. 6 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Regresi Model 1	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Persamaan regresi Model 2	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Persamaan regresi Model 3	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	80
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (F)	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individu / Uji Parsial (t).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2017-2022.....	3
Gambar 1. 2 Data Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Semarang Barat.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	42
Gambar 4. 1 Hasil Uji P-Plot	72
Gambar 4. 2 Hasil Uji Scatterplot.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Pengambilan Data.....	97
Lampiran 2 : Surat Persetujuan Izin Riset.....	98
Lampiran 3 : Kuisisioner	99
Lampiran 4 : Tabulasi Hasil Kuisisioner	105
Lampiran 5 : Hasil Uji SPSS.....	112