

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA PALMERAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA PALMERAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA AKUNTANSI

Program Studi Akuntansi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2022

**THE EFFECT OF TAX ADMINISTRATION
MODERNIZATION, QUALITY OF SERVICES AND TAX
SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH
PERSONAL PERSONS AT KPP PRATAMA PALMERAH**

Submitted as One of the Requirements To Obtain A Degree

BACHELOR OF ACCOUNTING



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Ramadhan

NIM 041602503125013

Program Studi : Ekonomi / Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penipplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan seharusnya.

Jakarta, 15 Februari 2022



(Rizki Ramadhan)

041602503125013

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RIZKI RAMADHAN
NIM : 041602503125013
JURUSAN : AKUNTANSI
KOSENTRASI : PAJAK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA PALMERAH

TANGGAL UJIAN : 15 FEBRUARI 2022



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA PALMERAH



Anggota Penguji

(Tagor Darius Sidauruk, SE, M.Si, CSR)

Anggota Penguji

(Joharmin Simamarta, SE., M. Ak)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis kehadirat Allat SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA PALMERAH”**. tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan sebagai pemenuhan salah satu syarat tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Srata-1 pada Jurusan Akuntansi di Universitas Satya Negara Indonesia. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, M.M., MBA. selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak G.L. Hery Prasetyo, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia
3. Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE, M,Si, CSR., selaku Ketua Jurusan Fakultas Akuntansi Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Bapak Joharmin Simamarta, SE.,M.Ak . selaku dosen fakultas ekonomi akuntansi
5. Bapak Galih Chandra Kirana,SE.,M.Ak, selaku dosen pembimbing 1 yang meluangkan waktunya dalam memberikan ilmu, motivasi, pengarahan, dan kesabaran selama penyusunan dan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Nia Tresnawaty, SE., M.Ak Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi dan Seluruh Staf Tata Usaha Falkutas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu tapi tidak mengurangi rasa hormat saya, yang telah membimbing, mengajar, dan memberikan ilmunya selama perkuliahan.
8. Seluruh mahasiswa jurusan akuntansi universitas satya negara indonesia yang telah menjadi responden, terima kasih sudah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis.
9. Keluarga penulis, kedua orang tua yaitu Bapak “Agus saleh” dan Ibu “Suryani” serta Kakak “Sita dan Ria”, terimakasih atas segala dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga senatiasa Allah selalu menjaga dan merahmati kalian semua
10. Teman-teman yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi yaitu Muhammad alfi,yogi,windi,arhan dan yang saya bisa sebutkan namanya satu persatu

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kemungkinan adanya kekurangan atau kesalahan sehubungan dengan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran yang diberikan guna perbaikan skripsi dan penelitian selanjutnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan lainnya.

Jakarta, 15 Februari 2022

Rizki Ramadhan



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palmerah. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui kuesioner yang diisi oleh responden sebesar 100 wajib pajak orang pribadi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedatisitas, uji multikolineritas, uji autokorelasi), uji regresi berganda (uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Modernisasi administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of modernization of tax administration, service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance. The types of data in this study are secondary data. The research design used is causal research. The population used in this study is an individual taxpayer at KPP Pratama Palmerah. The data obtained in this study through a questionnaire filled out by respondents of 100 individual taxpayers. The data analysis methods used in this study are descriptive statistics, research instrument tests (validity and reliability), classical assumption test (normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, autocorrelation test), multiple regression test (partial test (t test), test simultaneous (f test), and the coefficient of determination test). The results of this study indicate that the modernization of tax administration has no effect on individual taxpayer compliance, the quality of service is significant on individual taxpayer compliance, significant tax sanctions on individual taxpayer compliance. While the modernization of tax administration, service quality and tax sanctions together have a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Effect of Tax Administration Modernization, Service Quality, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance.*

