

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI  
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(WPOP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

**SKRIPSI**

**VERGIAWAN RISCAL PUTRA  
11150000464**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI  
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(WPOP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

**SKRIPSI**

**VERGIAWAN RISCAL PUTRA  
11150000464**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI  
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (WPOP) DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
JAKARTA PULOGADUNG**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2019



**VERGIAWAN RISCAL PUTRA**  
NPM 11150000464

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

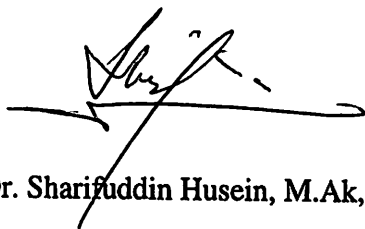
**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI  
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (WPOP) DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
JAKARTA PULOGADUNG**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 4 Juli 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA.



Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT


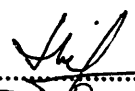
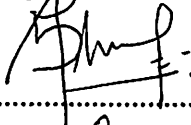
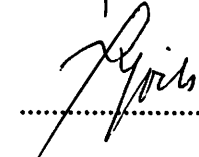
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI  
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (WPOP) DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
JAKARTA PULOGADUNG**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2019 dengan nilai A

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ..... ; Siti Almurni, S.E, M.Ak, CAP, CAAT  
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ..... ; Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA.  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Juniarti, S.E, M,Ak  
(Anggota Penguji)
4.  ..... ; Rahmat Yuliansyah, S.E, Ak, M.Ak  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karuniaNya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Penulis sangat bersyukur karena diberikan kesempatan untuk bisa meneliti suatu permasalahan khususnya dibidang perpajakan.

Adapun skripsi yang dibuat dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung” yang disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan lancar karena adanya bantuan – bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.sc selaku Ketua Sekolah Tnggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Dr. Sharifuddin Husein, M.Ak, M.Si, Ak, CA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta memberikan kritik, saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu pengetahuan yang sudah diberikan selama penulis duduk di bangku kuliah.
6. Seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan segala bentuk bantuan selama penulis berada pada masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
7. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur yang sudah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan Tugas Askhir Skripsi ini.
8. Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung yang telah menjadi responden serta bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Mama yang berada dirumah yang tak pernah bosan mendukung penulis dalam doa serta menjadikan motivasi penulis untuk segera mendapatkan gelar sarjana. Dan kepada kakak satu-satu nya Riscal Joab yang selalu men-support secara moral dan material juga memberikan lelucon yang terkadang membuat penulis harus naik darah.
10. Sahabat sahabat penulis yang mengisi hari-hari penulis di awal perkuliahan sampai pada akhirnya harus berpisah satu persatu karena 1 dan lain hal, kepada Annisa Indriyani, Bayu Aji, Imam Wali, Maulida Larasati, Jeni Sintia, Bela Wulandari, dan Evan. Terima kasih untuk semua drama yang telah dibuat, rasa senang, sedih, bangga, emosi, dan mixing feeling yang sudah di ukir bersama.
11. Ricky Julianto dan Putri Handayani yang membantu penulis mencari data dan referensi serta membantu untuk mengolah SPSS versi 25 dan memberikan semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.
12. Teman – teman di kantor Allure yang juga memberikan penulis kesempatan untuk bisa belajar pada saat ujian dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan program studi S-1 ini di bangku Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

13. Teman teman penulis di dalam grup baru yang terbentuk demi kelancaran pembuatan skripsi ini. Terima kasih untuk dukungannya dalam bentuk apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Teman – teman kelas 4D di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia jurusan S1 Akuntansi angkatan 2015, atas segala dukungan dan kerjasama yang baik secara langsung maupun tidak langsung serta berbagai pengalaman yang sungguh sangat berkesan bagi penulis.
15. Seluruh pihak yang juga turut membantu penulis selama perkuliahan sampai dengan skripsi ini terselesaikan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna bagi dilihat dari segi penulisan kata – kata ataupun kalimat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan ataupun kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, penulis sangat berharap saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat.



Akhir kata, penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) serta para pembaca sekalian. Terima Kasih.

Jakarta, 4 Juli 2019

Vergiawan Riscal Putra

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vergiawan Riscal Putra  
NPM : 11150000464  
Program Studi : S-1 Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

### **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 4 Juli 2019

Yang menyatakan,

Vergiawan Riscal Putra

## ABSTRAK

Nama : Vergiawan Riscal Putra  
Program Studi : S-1 Akuntansi  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pulogadung Jakarta.

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki peran sangat penting dalam sumber penerimaan pajak. Besar dan kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara untuk membiayai pengeluaran negara, baik dalam pembiayaan pemerintahan, pembangunan maupun pembiayaan rutin. Oleh karenanya, diperlukan sebuah peran yang aktif dari para wajib pajak untuk sadar dan patuh akan kewajiban pajak yang berguna untuk meningkatkan pendapatan negara.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan jenis metode korelasional. Model analisis yang digunakan bersifat kuantitatif yang diukur menggunakan metode berbasis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 25,00. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus slovin yang memberikan hasil sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan (4) Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

***Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak***

## ABSTRACT

Name : Vergiawan Riscal Putra  
Study Program : S-1 Accounting  
Title : Effect of Taxation Knowledge, Service Quality, and Modernization of Tax Administration System on Compliance with Individual Taxpayers at KPP Pratama Pulogadung Jakarta.

Indonesia is one country that has a very important role in the source of tax revenue. The amount and size of taxes will determine the capacity of the state budget to finance state expenditures, both in government financing, development and routine financing. Therefore, an active role is needed from taxpayers to be aware and obey tax obligations that are useful for increasing state revenues.

This study uses survey research methods with the type of correlational method. The analytical model used is quantitative which is measured using a multiple linear regression based method using SPSS version 25.00. The sampling technique used is purposive sampling. To determine the number of samples, the Slovin formula is used which gives the results of 100 individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

The results of the study prove that (1) Tax Knowledge has a significant effect on Taxpayer Compliance, (2) Service Quality has no effect on Taxpayer Compliance, (3) Modernization of Tax Administration Systems has a significant effect on Taxpayer Compliance and (4) Taxation Knowledge, Service Quality and Modernization of the Tax Administration System has a significant effect on Taxpayer Compliance.

***Keywords: Knowledge of Taxation, Service Quality, Modernization of Tax Administration System, Compliance of Taxpayers***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI ....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Review Hasi Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Gambaran Umum Mengenai Perpajakan.....	11
2.2.1.1 Definisi Pajak.....	11
2.2.1.2 Fungsi Pajak.....	12
2.2.1.3 Ciri Ciri Pajak.....	13
2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	14
2.2.2 Pengetahuan Perpajakan.....	16
2.2.2.1 Pengertian Pengetahuan.....	16

2.2.2.2 Faktor Faktor yang mempengaruhi Pengetahuan.....	16
2.2.2.3 Pengertian Pengetahuan Perpajakan.....	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	22
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	22
2.2.3.2 Hak dan Kewajiban Fiskus.....	23
2.2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus.....	25
2.2.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	25
2.2.4.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	25
2.2.4.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	29
2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.2.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1 Hubungan Antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	33
2.3.3 Hubungan Antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	34
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	35
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Metode Pengujian Hipotesis.....	38
3.3 Data dan Sampel.....	38
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	45

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Jakarta Pulogadung.....	58
4.1.2 Wilayah Kerja.....	58
4.1.3 Visi, Misi, Dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak.....	58
4.1.4 Tata Letak Ruangan.....	59
4.1.5 Bagan Organisasi Dan Tugasnya.....	60
4.2 Gambaran Umum Responden.....	62
4.3 Analisis Data Statistik.....	65
4.3.1 Uji Deskriptif.....	65
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	67
4.3.3 Uji Normalitas Data.....	71
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.5 Uji Hipotesis.....	78
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	89
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2 - Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	96
Lampiran 3 - Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan.....	97
Lampiran 4 - Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	98
Lampiran 5 - Hasil Uji Validitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	99
Lampiran 6 - Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	100
Lampiran 7 - Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan .....	101
Lampiran 8 - Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	102
Lampiran 9 - Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	103
Lampiran 10 - Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ....	104
Lampiran 11 - Hasil Uji Normalitas.....	105
Lampiran 12 - Hasil Uji Normalitas Regresi P-Plot .....	106
Lampiran 13 - Hasil Uji Normalitas Regresi .....	107
Lampiran 14 - Hasil Uji Multikolinearitas .....	108
Lampiran 15 - Hasil Uji Autokorelasi.....	109
Lampiran 16 - Hasil Uji Heterokedastisitas .....	110
Lampiran 17 - Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi .....	111
Lampiran 18 - Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	112
Lampiran 19 - Hasil Uji t (Parsial).....	113
Lampiran 20 - Hasil Uji F (Simultan).....	114
Lampiran 21 - Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	115
Lampiran 22 - Tabel Jenis Kelamin Responden .....	116
Lampiran 23 - Tabel Usia Responden.....	117