

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

SKRIPSI

**AKBAR DWI ANGGORO
11170000226**



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

2021

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

SKRIPSI

**AKBAR DWI ANGGORO
11170000226**



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

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

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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.

Jakarta, 23 Agustus 2021



Akbar Dwi Anggoro
11170000226

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Juniarti, SE, M. Ak dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Pembimbing,



Juniarti, SE, M.Ak

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, S.E., M.Ak, CAP, CAA

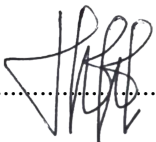
HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :


PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

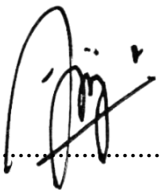
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 31 Agustus 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.Ak.,CAP,CAA
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)

2.  ; Juniarti, SE., M. Ak
(Pembimbing)

3.  ; Merliyana, SE., M.Ak
(Ketua Penguji)

4.  ; Rini Ratnaningsih, SE., M.Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Juniarti, SE, M. Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu dan Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk saran dan kritikan selama sidang.
3. Bapak H. Agustin Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Dr. Dahlifah, S.E., M.Si., CSRS., CSRA selaku Kepala Departemen Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Ibu Siti Almurni, S.E.,M.Ak,CAP,CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
7. Ibu Merliyana, SE., M.Ak dan Ibu Rini Ratnaningsih, SE., M.Ak selaku ketua penguji dan anggota penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
8. Segenap Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
9. Orang tua dan kakak saya tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril maupun material kepada saya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama melalui proses dari awal sampai akhir khususnya kelas D S-1 Akuntansi 2017, keluarga besar UKMJ Akuntansi dan Obrolan Malam yang saling membantu dan memberikan semangat.
11. Teruntuk kekasih tercinta Moutia Farha Juliani yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 23 Agustus 2021



Akbar Dwi Anggoro
11170000226

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Akbar Dwi Anggoro

NPM : 11170000226

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 KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah 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 : 23, Agustus 2021

Yang menyatakan,



Akbar Dwi Anggoro

Nama : Akbar Dwi Anggoro Dosen Pembimbing: NPK :
11170000226 Juniarti, SE, M. Ak
Program Studi : S1 Akuntansi

PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIBITUNG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja *account representative*, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dan pengambilan berdasarkan metode *incidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dengan pengukuran menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan analisis linear berganda dengan bantuan *software eviews 9*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern serta sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, akan tetapi kinerja *account representative* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kinerja Account Representative, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sanksi Perpajakan

Name	: Akbar Dwi Anggoro	Supervisor:
NPK	: 11170000226	Juniarti, SE, M. Ak
Program Study	: S1 Akuntansi	
<p>THE EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE PERFORMANCE, MODERN TAX ADMINISTRATION SYSTEM, AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH PERSONAL PERSONS AT KPP PRATAMA CIBITUNG</p>		
<p>ABSTRACT</p> <p><i>This study aims to determine whether there is an effect of account representative performance, modern tax administration system, and tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Cibitung.</i></p> <p><i>The population in this study are individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Cibitung. In this study, the sample used was 100 respondents by determining the number of samples using the slovin formula and taking it based on the incidental sampling method. Data was collected by distributing questionnaires to respondents with measurements using a likert scale. This study uses linear multiple analysis with the help of software views 9.</i></p> <p><i>The results of this study indicate that the modern tax administration system and taxes sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance, but account representation does not have significant effect on individual taxpayer compliance.</i></p>		
<p>Key Word : Taxpayer Compliance, Account Representative Performance, Modern Tax Administration System, Tax Sanctions</p>		

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Teori Atribusi.....	13
2.2.2. Tinjauan Perpajakan	14
2.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.2.4. Kinerja <i>Account Representative</i>	18
2.2.5. Sistem Administrasi Perpajakan Modern	23
2.2.6. Sanksi Perpajakan	30
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	33
2.3.1. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	33
2.3.2. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	34
2.3.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	35
2.4. Kerangka Konseptual.....	36
BAB III METODA PENELITIAN	37
3.1. Strategi Penelitian	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1. Populasi penelitian.....	37
3.2.2. Sampel penelitian.....	38
3.3. Metode pengumpulan data.....	39
3.4. Operasional variabel penelitian	40
3.5. Metoda analisis data	43

3.5.1. Uji Kualitas Data	43
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.3. Model Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.....	48
4.1.2. Karakteristik Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung	48
4.2. Deskripsi Responden	49
4.3. Uji Validitas.....	50
4.4. Uji Reliabilitas	53
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5.1. Uji Normalitas	53
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	54
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.6. Analisis Linear Berganda.....	55
4.7. Uji Hipotesis (Uji t)	57
4.8. Interpretasi Hasil Penelitian	58
4.8.1. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i>	58
4.8.2. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern	59
4.8.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Simpulan	55
5.2. Saran	55
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	56
DAFTAR REFERENSI	57
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kerangka Konseptual	36
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung Tahun 2017-2019.....	37
Tabel 3.2. Skor Skala Likert	40
Tabel 3.3. Variabel dan Indikator Operasional	42
Tabel 4.1. Rincian Wilayah KPP Cibitung	49
Tabel 4.2. Deskripsi Responden.....	49
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Kinerja <i>Account Representative</i>	51
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Sistem Administrasi Perpajakan	51
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	52
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel 4.7. Uji Reabilitas.....	53
Tabel 4.8. Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.9. Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.10. Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.11. Analisis Linear Berganda.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Riset	66
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Kuisisioner	73
Lampiran 5 Hasil <i>Output Eviews</i>	82
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	85