



**PENGARUH MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KESADARAN
PERPAJAKAN DAN TINGKAT
KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN
HUKUM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA DEMAK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :
RIVA AVRIL LIANA
NIM. 2018-12-201

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,
KESADARAN PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA
PEMERINTAH DAN HUKUM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DEMAK**

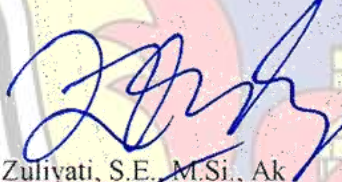
Oleh:

RIVA AVRIL LIANA
NIM. 2018-12-201


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 30 Agustus 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi


Zuliyati, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 0603037801

Pembimbing I



Aprilia Whetyningtyas, S.E., M.Si
NIDN. 0607048403

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


Diah Ayu Susanti, S.E., M.Acc., Ak
NIDN.0606128603

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

(Ali bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluargaku, terutama Almh. Mama, Papa dan Adikku
2. Dosen Pembimbing
3. Mas Anif
4. Para sahabat dan teman-teman
5. Almamater Universitas Muria Kudus

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINITRASI PERPAJAKAN,
KESADARAN PERPAJAKAN
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN HUKUM
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KPP PARATAMA DEMAK**

Oleh:
RIVA AVRIL LIANA
Nim. 2018-12-201

Telah dipertahankan di Depan Penguji Pada hari Selasa, 30 agustus 2022 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Nafi' Inayati Zahro, S.E., M.Si.
NIDN. 0603088501

Sekretaris

Anggota

Aprilia Whetyningtyas, S.E., M.Si.
NIDN. 0607048403

Diah Ayu Susanti, S.E., M.Acc., Ak
NIDN.0606128603

Mengetahui,

Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis

Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN HUKUM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DEMAK

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN HUKUM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DEMAK** adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 22 Juli 2022

Penyusun,

Riva Avril Liana

NIM. 2018-12-201

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, sumber daya manusia dan *good governance*), kesadaran perpajakan dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian bersumber di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak, dengan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan sampel. Sampel memiliki jumlah sebanyak 400 sampel. Dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dengan bersumber dari responden melalui jawaban kuesioner. Metode penganalisisan menggunakan analisis linier berganda dengan alat analisis *software* SPSS 25. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, sumber daya manusia dan *good governance*, kesadaran perpajakan dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

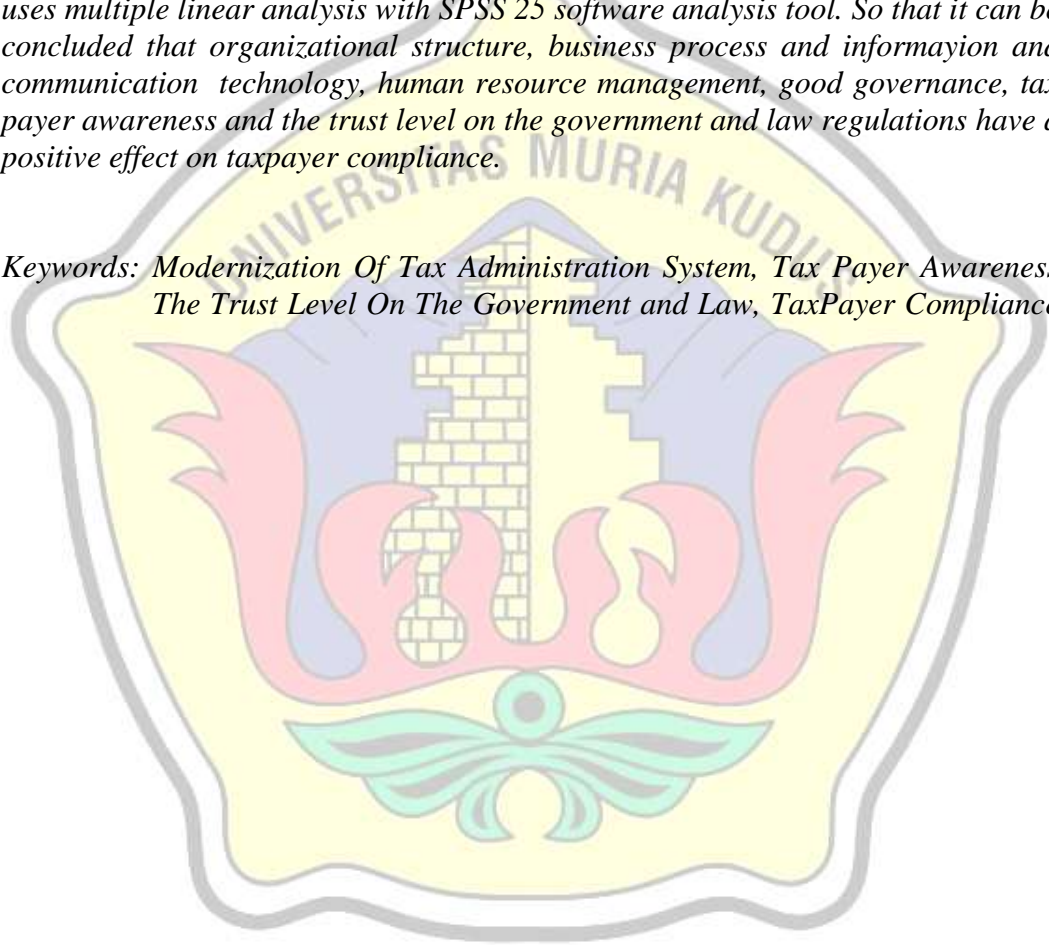
Kata Kunci : Modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of modernization of tax administration system (organizational structure, business process and informayion and communication technology, human resource management and good governance), tax payer awareness and the trust level on the government and law of the compliance of individual taxpayers at the primary taxoffice KPP Demak. The object of research is sourced at the Tax Service Office of Pratama Demak, with purposive sampling technique for sampling. The sample has a total of 400 samples. The research uses a quantitative approach with primary data sourced from respondents through questionnaire answers. The analysis method uses multiple linear analysis with SPSS 25 software analysis tool. So that it can be concluded that organizational structure, business process and informayion and communication technology, human resource management, good governance, tax payer awareness and the trust level on the government and law regulations have a positive effect on taxpayer compliance.

*Keywords: Modernization Of Tax Administration System, Tax Payer Awareness
The Trust Level On The Government and Law, TaxPayer Compliance*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN DAAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN HUKUM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA DEMAK”** yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dari Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terbatas dan jauh dari sempurna. Namun demikian penulis telah berusaha dan bekerja keras supaya bermanfaat untuk berbagai pihak. Maka dari itu sebagai bentuk penghargaan yang ingin penulis berikan kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan, doa, semangat, serta dukungan yang tiada batas agar penulis tetap semangat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang terdalam kepada :

1. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

2. Ibu Zuliyati, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberi bantuan serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Aprilia Whetyningtyas, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dengan kesabaran serta membantu penulis agar skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Ibu Diah Ayu Susanti, S.E., M.Acc., Ak selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu dan banyak bersabar untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap dosen yang banyak memberikan dukungan serta ilmu-ilmu yang bermanfaat serta para staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu dalam kegiatan perkuliahan.
6. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak , yang telah memebrikan data dan ijin penelitian.
7. Keluargaku terutama Almh. Mama, Papa, Adikku Ravi, Ibuk Lasmi, Abah Nur, Umi Wati, Mamak Yem, Kakak Anjun, Mas Fulud, Mbak Mirah, dan keponakanku Yola yang banyak memberikan dorongan, semangat, doa, dan juga penghiburan dikala sedih.
8. Mas Anif, yang telah banyak mendengarkan keluh kesahku, berusaha menuruti semua yang kuinginkan dan tidak menyerah kepadaku.
9. Sahabat-sahabatku yang luar biasa, Tabita, Farida, Arlita, Fery, Adit, Dian, Hani, Sovi, Ratih, Vio yang tetap menyemangati satu sama lain pada saat menyusun skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terbatas dan jauh dari sempurna. Namun demikian penulis telah berusaha dan bekerja keras supaya skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 2 Juli 2022

Penyusun,

(Riva Avril Liana)

NIM. 201812201



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Teori Atribusi.....	14
2.1.2 Theory of Technology Acceptance Model.....	15
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	19
2.1.4.1 Struktur Organisasi.....	20
2.1.4.2 <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi serta Komunikasi.....	21
2.1.4.3 Sumber Daya Manusia.....	23
2.1.4.4 <i>Good Governance</i>	24
2.1.5 Kesadaran Perpajakan.....	26
2.1.6 Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum.....	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.4 Perumusan Hipotesis.....	40
2.4.1 Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
2.4.2 Pengaruh <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi serta Komunikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
2.4.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	43
2.4.4 Pengaruh <i>Good Governance</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	44
2.4.5 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	45
2.4.6 Pengaruh Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	46

BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Rancangan Penelitian.....	48
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.2.1 Variabel Dependen (Y).....	49
3.2.2 Variabel Independen (X).....	50
3.2.2.1 Struktur Organisasi (X1).....	50
3.2.2.2 <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X2).....	51
3.2.2.3 Sumber Daya Manusia (X3).....	52
3.2.2.4 <i>Good Governance</i> (X4).....	52
3.2.2.5 Kesadaran Perpajakan (X5).....	53
3.2.2.6 Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum (X6).....	54
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.4 Populasi dan Sampel.....	55
3.4.1 Populasi.....	55
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Pengumpulan Data.....	57
3.6 Pengolahan Data.....	58
3.7 Analisis Data.....	60
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	60
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	60
3.7.2.1 Uji Validitas.....	60
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2 Penyajian Data.....	68
4.3 Analisis Data.....	71
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	71
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	75
4.3.2.1 Uji Validitas.....	75
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	78
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	79
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	84
4.3.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.3.5.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	84
4.3.5.3 Uji Parsial (Uji t).....	85
4.4 Pembahasan.....	89
4.4.1 Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	89

4.4.2 Pengaruh <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi serta Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	90
4.4.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	92
4.4.4 Pengaruh <i>Good Governance</i> Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	93
4.4.5 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	95
4.4.6 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	96
BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan Penelitian	98
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	99
5.3 Saran Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA	101



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KKP Pratama Demak	2
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4. 1	Rincian Penyebaran Serta Penerimaan Kuesioner	67
Tabel 4. 2	Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 3	Umur Responden	68
Tabel 4. 4	Pekerjaan Responden	68
Tabel 4. 5	Pendidikan Responden.....	70
Tabel 4. 6	Lama Memiliki NPWP	70
Tabel 4. 7	Pekerjaan Responden	71
Tabel 4. 8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4. 14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
Tabel 4. 15	Hasil Uji Statistik F.....	84
Tabel 4. 17	Hasil Uji Statistik t.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory of Technology Acceptance Model</i>	24
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	101
Lampiran 2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Demak	108
Lampiran 3. Profil Responden	110
Lampiran 4. Tabulasi DataLampiran 5. Hasil <i>Output</i> SPSS 25.....	126
Lampiran 6. Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	160
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	177
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	179
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian	184

