

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA SURABAYA



OLEH:
EVELINE FRANSISCA
3203010185

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Akuntansi

OLEH:

EVELINE FRANSISCA

3203010185

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika
Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eveline Fransisca

NRP : 3203010185

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi
Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib
Pajak di Kota Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya.
Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima
sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini
dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*
Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini
saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juni 2014

Yang menyatakan



HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA SURABAYA

Oleh:

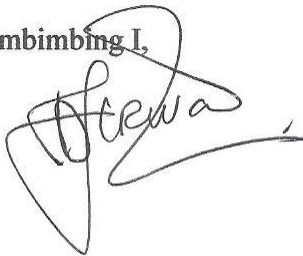
EVELINE FRANSISCA

3203010185

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Bernadeta Diana N, SE, MSi, QIA
Tanggal: 16 Mei 2014

Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak.
Tanggal: 6 Juni 2014

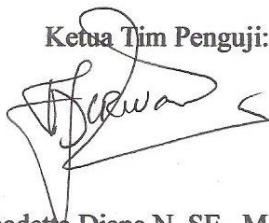
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Eveline Fransisca

NRP: 3203010185

Telah diuji pada tanggal 25 Juni 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Bernadetta Diana N, SE., M.Si., QIA
NIK. 321.96.0259


Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicius Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A., SE., MA., BAP., Ak.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surabaya. ”

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Widya Mandala Surabaya. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini ,penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki A.E., SE., MA., BAP., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Widya Mandala Surabaya.
3. Bernadeta Diana N, SE, MSi, QIA selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga untuk bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga untuk bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. C. Bintang Hari Yudhanti, SE., M. Si, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Segenap staff Tata Usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala terutama Pak Cayus, Bu Ida, dan Pak Didik yang memberikan informasi guna kelancaran pengumpulan skripsi.
8. Orang tua, dan kepada saudara saya Martin, Basten, Sherina, Noviani, Hahan, Kevin, Lia, Reynaldo serta seluruh keluarga yang telah mendoakan, mensupport, serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada pacar saya Haiwei yang telah mendoakan, memberi semangat dan dukungan, serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman saya, Stephani, William, Evelyn, Cindy, Ria, Lingsu, Vicky, Ce Rhema, Ce Meme, Tika, Ko Hendra, Cyntia serta semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, semangat dan dukungan yang di berikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, sangat diharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk memperbaiki dan melengkapi segala kekurangan dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 10 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ...	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.4 Model Analisis	33

BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	34
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Objek Penelitian	46
4.2 Deskripsi Data	47
4.3 Analisis Data	49
4.4 Pembahasan	59
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan	63
5.3 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	47
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4.7 Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.9 Uji Statistik F	56
Tabel 4.10 Uji Statistik t	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis	33
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Statistik Deskriptif

Lampiran 3. Hasil Uji Statistik

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu penerimaan tertinggi bagi negara yang berasal dari dalam negeri. Permasalahan yang cukup serius adalah penggelapan pajak, seperti banyaknya wajib pajak yang melakukan penggelapan dalam pembayaran pajak. Permasalahan seperti ini dapat ditangani dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri yang mungkin telah melakukan penggelapan dalam hal pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Variabel independen penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi, dan kode etik.

Responden penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di Plasa Marina di kota Surabaya. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, dan data diolah dengan menggunakan *software* statistik SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi perpajakan dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Surabaya. Sedangkan fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi dan kode etik berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pembaharuan terhadap struktur organisasi dan kualitas layanan dari kantor pajak tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : kepatuhan wajib pajak, struktur organisasi perpajakan, kualitas layanan, fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi, kode etik

ABSTRACT

Tax is one of the highest revenues for the state of being derived from in the country. Serious problems is tax evasion, as a lot of taxpayers who performs fraud in the payment of taxes. Issues like this can be dealt with ways to improve compliance taxpayers itself that might have been embezzlement in terms of payment of taxes. This research aims to analyze the influence of modernization of tax administration system of the level of compliance of taxpayers. The independent variables are taken is the modernization of tax administration system which includes the organizational structure, service quality, facilities services using information technology, and the code of conduct.

The respondents of the research is that there is a taxpayers in the Plasa Marina Surabaya. Sampling method using convenience sampling. Research on the data analysis techniques using multiple linear regression test, and the data were processed using the SPSS statistical software.

The results of this research indicate that organizational structure of taxation and service quality has no effect against a compliance level of taxpayers in the city of Surabaya. Whereas facilities services using information technologies and code of conduct compliance rate to taxable entrepreneur in the city of Surabaya. This indicates that although there has been a renewal of the organizational structure and the quality of service from the tax office would not increase taxpayers compliance.

Keywords: compliance taxpayers, organizational structure of taxation, quality of service, facilities service uses information technology, code of conduct