



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

## **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan**

SATRIYA KRISNA PUTRA  
191600085

Dosen Pembimbing  
Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E.,M.M.

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA SURABAYA PABEAN CANTIKAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**SATRIYA KRISNA PUTRA  
NIM : 191600085**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Satriya Krisna Putra
- b. NIM : 191600085
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji:

Tanggal : 04 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE.,M.M.  
NIDN: 0701096201

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Satriya Krisna Putra  
NIM : 191600085  
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan  
Hari : Senin  
Tanggal : 17 Juli  
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak  
NPP : 1607787/DY

Penguji II



Nurdina, S.E., M.SA  
NPP : 1609816/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

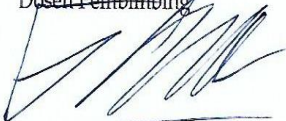
Identitas Mahasiswa

Nama : Satriya Krisna Putra  
NIM : 191600085  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya  
Alamat Email : satriyakrisna25@gmail.com

Surabaya, 01 Agustus 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

  
Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E., M.M  
NIP/NPP: 8706188/DY



Menyetujui,  
Dekan  
  
Drs. Sigit Wibowo, S.E., M.Pd, M.SM  
NIP/NPP: 0709494/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Satriya Krisna Putra  
NIM : 191600085  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 07 Agustus 2023

Mahasiswa,



Satriya Krisna Putra

NIM : 191600085

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan bismillahirrohmanirrohim, Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk, tuntunan, perlindungan, dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantika” sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Selama proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Ibu Nurdina, S.E., M.S.A selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan membantu selama penulisan dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh Staf Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah memberikan informasi dan pelayanannya
6. Kedua orangtua terutama ibu yang telah mendukung dan mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh keluarga besar dan pihak terkait terima kasih atas doa dan dukungannya

8. Teman seperjuangan, terima kasih atas ilmu, dukungan, dan menjadi tempat berkeluh kesah dalam Menyusun skripsi.

Penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Aamiin.

Surabaya, 31 Januari 2023

Penulis



## MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,  
sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”  
(Al-Insyirah 5-6)

“Tuhan tak akan menempatkan kita disini melalui derita demi  
derita bila ia tak yakin kita bisa melaluinya”  
-Kano Yuki (Sword Art Online)-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

Tugas akhir skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Papa dan Mama tercinta yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, mendoakan dan mendukung apapun yang terbaik untukku, memberi dan mengulangi nasihat tanpa lelah, serta tiada hentinya memberikan motivasi dalam langkah hidupku.
2. Terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah kuat dan pantang menyerah hingga saat ini. Ingatlah segala kesulitan yang sedang dilalui nantinya akan membuka kebahagiaan-kebahagiaan dalam hidup. Jangan menyerah!!!

## DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi</b>	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Perpajakan .....	15

2.2.2 Fungsi Pajak .....	16
2.2.3 Syarat Pemungutan Pajak .....	16
2.2.4 Teori Pemungutan Pajak .....	17
2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	18
2.2.6 Modernisasi Sistem Adminstrasi Perpajakan .....	19
2.2.7 Kualitas Pelayanan Pajak .....	22
2.2.8 Kesadaran Wajib Pajak .....	24
2.2.9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	28
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	35
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.3.1 Jenis Data .....	38
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	39
3.4.3 Skala Pengukuran.....	39
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5.1 Variabel Bebas (Variabel Independen) .....	40
3.5.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	40

3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1 Langkah-langkah Analisis Data .....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
3.6.5 Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Pabean Cantikan .....	49
4.1.2 Visi dan Misi KPP Surabaya Pabean Cantikan.....	50
4.1.3 Gambaran Umum Responden .....	51
4.2 Hasil Analisis Data.....	54
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	54
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	58
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.2.4 Koefisien Determinasi.....	64
4.2.5 Uji Hipotesis .....	65
4.3 Pembahasan .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Daftar Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Pertumbuhan Penerimaan dalam APBN .....	01
Tabel 1.2 Kepatuhan WP KPP Pabean Cantikan .....	02
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Pendidikan.....	52
Tabel 4.3 Usia.....	53
Tabel 4.4 Jenis Usaha .....	53
Tabel 4.5 Uji Validitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1) .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2) .....	55
Tabel 4.7 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X3) .....	56
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	56
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Tiap Variabel .....	58
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogrov-Smirnov .....	59
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....	63
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.16 Uji t - Parsial .....	65
Tabel 4.17 Uji F - Simultan .....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Daftar Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	36
Gambar 4.1 Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Fakultas
- Lampiran 3 : Surat Izin DJP
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Data Responden
- Lampiran 6 : Tabulias Data Kuesioner
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Format Revisi Skripsi