



**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI
PG Semboro Jember)**

SKRIPSI

Oleh

**MARIA PARAMITHA MAHARANI
NIM 080810391066**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI
PG Semboro Jember)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**MARIA PARAMITHA MAHARANI
NIM 080810391066**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Puji syukur Kehadirat Tuhan YME yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

1. Ayahku Yohanes Sudarmono dan Ibuku Elisabeth Sri Wahyu Suprapti terima kasih untuk semua kasih sayang, doa dan segala yang telah engkau berikan kepadaku.
2. Kakak dan keponakanku tersayang: Elisabeth Dhamayanti (alm), Andreas Wahyu Anggoro, Daniel Denny Lesmana, Noel dan Noah atas segala dukungan, doa yang selalu tercurah.
3. Guru-guruku dari TK hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan penuh rasa sabar.
4. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

"Tak berkesudahan kasih setia Tuhan, tak habis-habisnya rahmat-Nya, selalu baru tiap pagi; besar kesetiaan-Mu!"

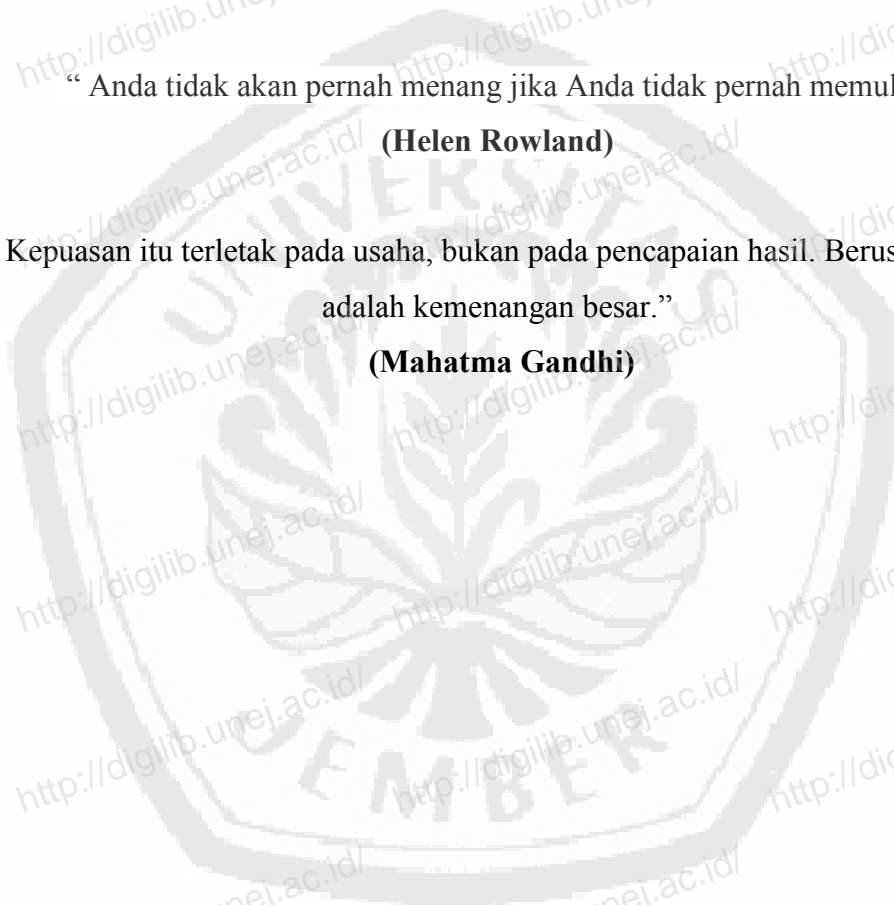
(Ratapan 3: 22 - 23)

“Anda tidak akan pernah menang jika Anda tidak pernah memulai”

(Helen Rowland)

“Kepuasan itu terletak pada usaha, bukan pada pencapaian hasil. Berusaha keras adalah kemenangan besar.”

(Mahatma Gandhi)





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Paramitha Maharani

NIM : 080810391066

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Oktober 2012

Yang menyatakan,

Maria Paramitha Maharani

NIM 080810391066

SKRIPSI

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI
PG Semboro Jember)**

Oleh

MARIA PARAMITHA MAHARANI

NIM 080810391066

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak

Dosen Pembimbing II : Drs. Wasito, M.Si, Ak

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember)

Nama Mahasiswa : Maria Paramitha Maharani
N I M : 080810391066
Jurusan : S-1 AKUNTANSI / Reguler Sore
Tanggal Persetujuan : 24 Oktober 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak

NIP 196701021992032002

Drs. Wasito, M.Si, Ak

NIP 196001031991031001

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Alwan S. Kustono, SE., M.Si., Ak

NIP 19720416 2001121 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Maria Paramitha Maharani**

NIM : **080810391066**

Jurusan : **S-1 Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

05 November 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : H. Rochman Effendi, SE, M.Si, Ak : (.....)
NIP. 19710217 200003 1 001

Sekretaris : Nining Ika Wahyuni, SE, M.Sc, Ak : (.....)
NIP. 19830624 200604 2 001

Anggota : Hendrawan Santosa Putra, SE, M.Si, Ak : (.....)
NIP 19740506 200212 1 006

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP 19630614 199002 1 001

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI
PG Semboro Jember)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (3) menganalisis pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan menggunakan data primer berupa respon tertulis yang diberikan kepada subyek penelitian (responden) sebagai tanggapan atas pernyataan tertulis (kuisisioner) yang diajukan oleh peneliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dari nilai probabilitas signifikansi untuk variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan sebesar 0,001, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,013, dan variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebesar 0,005 yang masing-masing lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kepatuhan Wajib Pajak.

Maria Paramitha Maharani

Department of Accounting, Faculty of Economics, University of Jember

ABSTRACT

This study aims to (1) analyze the influence of taxation sanctions to the taxpayer's compliance, (2) analyze the influence of quality of service for tax compliance, and (3) analyze the influence of the implementation of modern tax administration system to the tax compliance.

This research is quantitative research, and using primary data in the form of written responses provided to respondents in response to a questionnaire submitted by the researcher. Sample in this study is selected using purposive sampling with several criteria that have been determined. The technique used for data processing is multiple linear regressions

The results of this research showed that taxation sanctions, quality of service, and the implementation of modern tax administration system affects taxpayer's compliance. This is evident from the significant probability value for taxpayer's perception of taxation sanctions is 0.001, 0.013 for quality service variables, and variable application of modern tax administration system is 0.005, each of which is less than 0.05.

Keywords: Taxation Sanctions, Service Quality, Implementation of Modern Tax Administration System, Taxpayer's Compliance.

PRAKATA

Puji Tuhan segala syukur kehadiran Tuhan Yesus atas berkat dan perlindunganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi Empiris Pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember)”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammed Fathorrazi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Dr. Ahmad Roziq, SE, MM., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Ibu Dra. Ririn Irmadaryani, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini. Serta selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa.
5. Bapak Drs. Wasito, M.Si,Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

7. Kedua orang tua, Ayahanda Yohanes Sudarmono dan Ibunda Elisabeth Sri Wahyu Suprapti, yang selalu memberikan doa dan dukungan, terimakasih atas segalanya.
8. *Special thanks to my beloved sister* Elisabeth Dhamayanti (alm) *you are the best sister I ever had.* Brother-brotherku Daniel Denny Lesmana, Andreas Wahyu Anggoro terima kasih atas dukungan kalian selama ini. Serta keponakan-keponakanku Noel dan Noah juga Kevin Ramadhani.
9. Terima kasih untuk Rudy Nugroho yang telah memperhatikan, menghibur, dan menyemangati.
10. Kawan-kawan *D'LettersMaTics*, Uun & Lia, Pita & Retta, Heny & Wida terima kasih untuk segala kebersamaan, pembelajaran hidup dan kekeluargaan yang telah kalian berikan.
11. Teman-teman Akuntansi 2008 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini. Bersama kita bisa kawan...
12. Semua pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi. Saya ucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan senang hati dan tangan terbuka penulis menerima saran dan kritik yang berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 22 Oktober 2012

Maria Paramitha Maharani

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN..... | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| PENGESAHAN SKRIPSI | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| PRAKATA..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Gambaran Umum Pajak | 6 |
| 2.1.2 Wajib Pajak | 8 |
| 2.1.3 Sanksi Perpajakan | 9 |

| | |
|--|---------------|
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 2.1.5 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... | 11 |
| 2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak | 13 |
| 2.1.7 Mekanisme Pemotongan PPh Pasal 21 Karyawan Tetap | 14 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.3 Rerangka Konseptual | 17 |
| 2.4 Perumusan Hipotesis | 17 |
| 2.4.1 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 17 |
| 2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 18 |
| 2.4.3 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 19 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN..... | 20 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 20 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 20 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 20 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya | 21 |
| 3.5.1 Variabel Dependen (Y) | 21 |
| 3.5.2 Variabel Independen (X) | 21 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 22 |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif | 22 |
| 3.6.2 Kualitas Data | 23 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | 23 |
| 3.6.4 Uji Hipotesis | 25 |

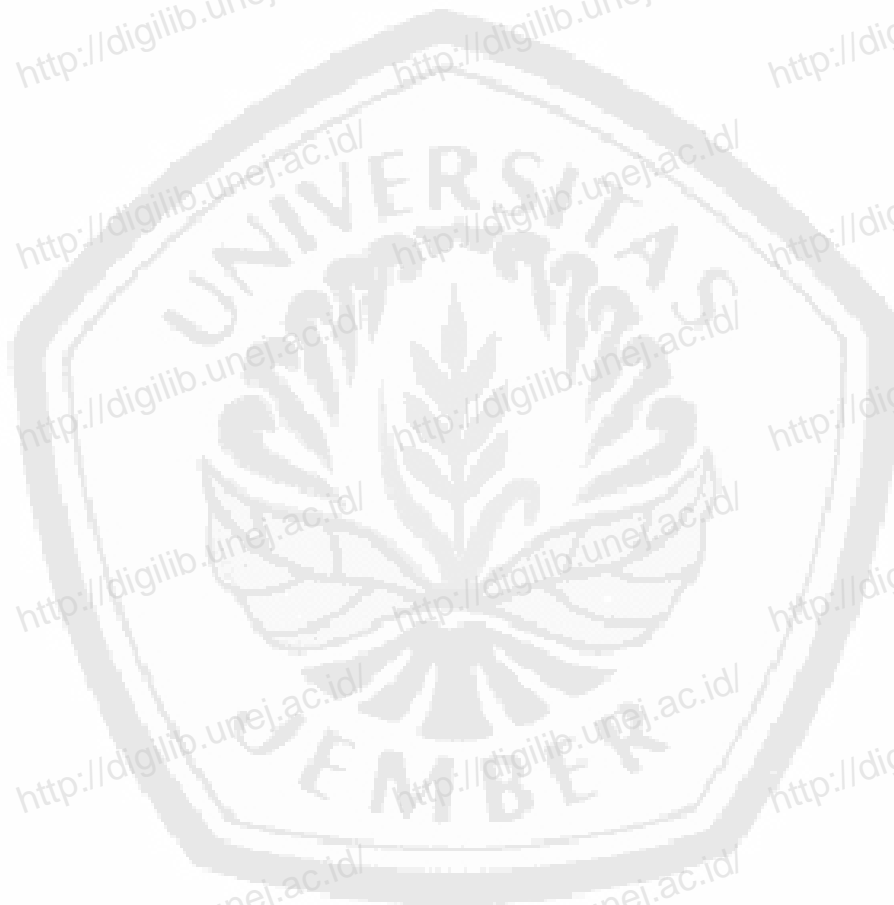
| | |
|--|-----------|
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 Gambaran Umum Responden | 26 |
| 4.2 Analisis Data..... | 29 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 29 |
| 4.2.2 Uji Kualitas Data | 31 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 34 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 37 |
| 4.3 Pembahasan | 39 |
| 4.3.1 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 39 |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 40 |
| 4.3.3 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 41 |
| BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN..... | 42 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 42 |
| 5.2 Keterbatasan | 42 |
| 5.2 Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 44 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 4.1 Kriteria Pemilihan Sampel Penelitian..... | 26 |
| 4.2 Jenis Kelamin Responden | 27 |
| 4.3 Umur Responden | 27 |
| 4.4 Pendidikan Responden | 28 |
| 4.5 Lama Kerja Responden | 28 |
| 4.6 Pendapatan Responden | 29 |
| 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 29 |
| 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi WP atas Sanksi Perpajakan..... | 31 |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 32 |
| 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan SAP Modern | 33 |
| 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 33 |
| 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 34 |
| 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 35 |
| 4.14 Hasil Analisis Regresi | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Rerangka Konseptual | 17 |
| 4.1 Hasil Uji Normalitas Data dengan P-Plot | 35 |
| 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i> | 36 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Karakteristik Responden
3. Hasil Jawaban Kuesioner Responden
4. Hasil Perhitungan Frekuensi Data
5. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif
6. Hasil Uji Validitas Instrumen
7. Hasil Uji Reliabilitas
8. Hasil Uji Asumsi Klasik
9. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

