

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KABUPATEN KENDAL**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi persyaratan  
Guna mencapai derajat Sarjana S-1  
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

**DINAR RESTU UTOMO**

NPM. 201003622010895

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KABUPATEN KENDAL**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**DINAR RESTU UTOMO**  
**NPM. 201003622010895**

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji  
Pada tanggal : **13 September 2024**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji 1

Pembimbing

Dr. Dra. Nurchayati, SE., MSi., Ak  
NIDN : 0614016301

Dra. C. Sri Haryanti, SE., MSi., Akt., CA  
NIDN : 0613046201

Penguji 2

Drs. Setyobudi, SE., MM., Akt  
NIDN : 0622036601

Semarang, 13 September 2024  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang  
DEKAN

**Dra. Nurchayati, SE., MM., Akt., CA**  
**NIDN: 0613046201**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena tidak semua bunga tumbuh mekar secara bersamaan

*Cogito ergo sum* (aku berpikir maka aku ada)

*Consuetudinis vis magna est* (pengaruh sebuah kebiasaan sungguh luar biasa)

*Nil volentibus arduum* (tidak ada yang sulit bagi mereka yang memiliki keinginan)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendukung setiap langkah perjalanan saya sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan hingga skripsi ini dengan lancar.
2. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
3. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNTAG Semarang, terima kasih atas kenangan dan kebersamaannya selama ini.
4. Dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis.
5. Almamater UNTAG Semarang.
6. Seluruh pihak yang telah membantu.

Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kendal  
Title : *The Influence of Tax Administration System Modernization, Service Quality and Tax Socialization on Individual Taxpayer Compliance in Kendal Regency*  
Nama : Dinar Restu Utomo  
Npm : 201003622010895

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kendal. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kendal yang jumlahnya 194.852 wajib pajak, ukuran jumlah sampel sebesar 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *propotionate stratified random sampling*, sumber data yang digunakan adalah data primer dengan metode penyebaran kuisioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah *regresi linier berganda*. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kendal

**Kata Kunci:** modernisasi pajak, pelayanan, sosialisasi pajak, dan kepatuhan pajak

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kendal.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai dari perencanaan skripsi sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE., MM., Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. Caecilia Sri Haryanti, SE., MSi., Akt., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Parju, MSi selaku Dosen Wali serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

Semarang, 13 September 2024

Penulis

(Dinar Restu Utomo)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	3
ABSTRAK .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	I-6
1.4. Tujuan Penelitian .....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian .....	I-7
1.5.1. Dari Segi Teoritis .....	I-7
1.5.2. Dari Segi Praktis.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori .....	II-1
2.1.1. Pajak .....	II-1
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	II-2
2.1.3. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	II-4
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	II-5
2.1.5. Sosialisasi Perpajakan .....	II-7
2.2. Penelitian Terdahulu .....	II-9
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis .....	II-15
2.3.1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	II-15
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	II-16
2.3.3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	II-17
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	III-3
3.2.1. Variabel Penelitian .....	III-3
3.2.2. Variabel Independen.....	III-3
3.2.3. Variabel Dependen .....	III-3
3.2.4. Pengukuran Variabel .....	III-3
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-5
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian .....	III-5
3.4.1. Uji Validitas.....	III-5
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	III-7
3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian.....	III-7
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	III-7
3.5.2. Analisis Inferensial .....	III-8
3.5.2.1. Uji Normalitas .....	III-8

3.5.2.2.	Uji Asumsi Klasik .....	III-8
3.5.2.3.	Uji Goodness of Fit .....	III-9
3.5.2.4.	Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	III-10
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>IV-1</b>
4.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1.	Deskripsi Responden .....	IV-1
4.2.	Analisis Hasil Penelitian .....	IV-2
4.2.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-2
4.2.2.	Uji Normalitas .....	IV-3
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik .....	IV-4
4.2.3.1.	Uji Multikolinieritas .....	IV-4
4.2.3.2.	Uji Heteroskedastisitas .....	IV-4
4.2.4.	Uji Goodness of Fit .....	IV-5
4.2.4.1.	Uji Determinasi .....	IV-5
4.2.4.2.	Uji F.....	IV-5
4.2.5.	Uji Hipotesis .....	IV-6
4.3.	Pembahasan.....	IV-7
4.3.1.	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kendal .....	IV-7
4.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kendal .....	IV-8
4.3.2.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kendal .....	IV-9
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>V-1</b>
5.1.	Simpulan .....	V-1
5.2.	Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>1</b>