

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK,
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Gita Amanda

134020062



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2017**

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK,
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

Bandung, Juni 2017

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,

(Drs. R. Muchamad Noch, M.Ak.,Ak.CA)

Dekan,

Ketua Program Studi,

(Dr. Atang Hermawan,SE., MSIE., Ak.) (Drs.R.Muchamad Noch,M.Ak.,Ak.CA)

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Asy-Syarah: 6-8)

“Kepuasan terbesar dalam hidup adalah berhasil melakukan sesuatu yang orang lain kira anda tak mampu melakukannya”.

(Walter Bagehot)

“Seorang Pesimis melihat kesulitan disetiap kesempatan, Seorang Optimis melihat kesempatan disetiap kesulitan”.

(Winston Churchill)

ABSTRAK

Pemberian kepercayaan melalui penerapan *self assessment system* mengharuskan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum (*law enforcement*). Pemeriksaan Pajak merupakan upaya penegakan hukum yang dilakukan untuk menguji kepatuhan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus merupakan upaya pengawasan yang dilakukan untuk menguji kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ialah pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah *Account Representative* dan Pemeriksa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 71 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus sebesar 47,47% dan sisanya sebesar 52,53% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini seperti penegakan hukum dan tarif pajak.

Kata Kunci : Pemeriksaan Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The implementation of self assessment system requires the Directorate General of Taxation (DGT) carries out the monitoring and enforcing taxation laws. Tax audit enforcement efforts are being made to examine the compliance of taxpayer. Modernization of the tax administration system is a part of comprehensive tax reform to increasing the compliance of taxpayers, and Service of tax authorities efforts are being made to monitoring the compliance of taxpayers. The low tax compliance can be influenced by several factors, including tax audit, modernization of the tax administration system and service of tax authorities.

The purpose of this study was to determine the effect of the implementation of tax audit, modernization of the tax administration system and service of tax authorities on taxpayers compliance. The population of this study is Account Representative and Tax Auditor at Tax Office in Bandung City. Sampling was done by simple random sampling method. The number of sample is 71 respondents. Data analysis techniques used in this study is the technique of multiple linier regression analysis.

The survey results revealed that the tax audit, modernization of the tax administration system and service of tax authorities affects the compliance of taxpayer. And the test is based on the coefficient of determination indicates that the compliance of tax payer influenced by a tax audit, modernization of the tax administration system and service of tax authorities by 47,47%, and the balance of 52,53% influenced by other variables not included in this study such as enforcement of laws, and tax rates.

Keywords: Tax audit, modernization of the tax administration system, service of tax authorities, taxpayers compliance

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena, atas rahmat dan karunia-Nya. Salawat beserta salam senantiasa tercurah limpahkan pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis panjatkan dengan penuh keikhlasan karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung)”**, untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan penulis di masa yang akan datang.

Penulis persembahkan skripsi ini sebagai tanda bakti untuk kedua orang tua tercinta penulis yakni Agus ayah dan Elin ibu, terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan, doa yang penuh keikhlasan dan kesabaran semoga Allah mengalirkan pahala yang tiada pernah bertepi.

Skripsi ini rasanya tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak terutama bapak Drs. R. Muchamad Noch. Ak., M.Ak.,C.A sebagai dosen pembimbing sekaligus dosen wali dan ketua program studi akuntansi. Oleh karena itu pula dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beliau yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk kepentingan penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula, perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih atas terselesaikannya skripsi ini di antaranya kepada:

1. Prof. Dr., Ir. H. Eddy Yusuf Sp., MSi, M.Kom Rektor Universitas Pasundan beserta jajarannya.
2. Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE., Ak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
3. Dr. H. Juanim, SE., M.Si. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
4. Dr. H. Sasa S. Suratman, SE., MSc. Ak., C.A. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
5. Bapak Dikdik Kusdian, SE., M.T. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
6. Ibu Isye Siti Aisyah, SE., MSi, Ak., C.A Sekretaris Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pasundan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, terima kasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.
9. Petugas-petugas pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung yaitu KPP Pratama Bandung Bojonegara, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Tegalega, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP Pratama Bandung Karees, dan KPP Madya Bandung yang telah memberikan ijin penelitian.
10. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan saya yang saya sayangi: Moly, Rima, Desi, dan Elsa, terimakasih buat suka dan duka selama kuliah, selalu menjadi sahabat dikala senang dan sedih dan selalu memberi semangat, dukungan, dan do'a yang tak pernah habis untuk kita. Semoga kita dapat meraih sukses bersama.
11. Saudara dan orang-orang terdekat keluarga yang selalu mendukung dan memberikan penulis pembelajaran hidup.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala keterbatasan pemikiran dan kesederhanaan dalam penyusunan

skripsi ini, penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Juni 2017

Penulis

Gita Amanda

(134020062)