

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI
ADMINISTRASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI DKI JAKARTA**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

Diajukan Oleh:

Nama : Dessy Natalia Kumala Jaya

NIM :127161002

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya Mahasiswa Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
Tarumanagara :

Nama : Dessy Natalia Kumala Jaya

NIM : 127161002

Program : Magister Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir (Tesis) yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
DKI JAKARTA**

Adalah:

1. Dibuat sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku, dan referensi acuan, yang tertera di dalam referensi pada Tesis saya.
2. Tidak merupakan hasil duplikat Tesis yang telah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister di Universitas lain kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Tidak merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan referensi yang tertera dalam referensi pada tugas akhir saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah saya nyatakan diatas, maka tugas akhir ini batal.

Jakarta, 11 Juli 2018



**UNIVERSITAS TARUMANEGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : DESSY NATALIA KUMALA JAYA
NO MAHASISWA : 127161002
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : PENGARUH PENERAPAN SISTEM
MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI DKI JAKARTA.

Jakarta, 11 Juli 2018

Pembimbing,



Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP

**UNIVERSITAS TARUMANEGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS SETELAH LULUS UJIAN TESIS

NAMA : DESSY NATALIA KUMALA JAYA
NO MAHASISWA : 127161002
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : PENGARUH PENERAPAN SISTEM
MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI DKI JAKARTA.

TANGGAL : 25 JULI 2018

KETUA PENGUJI



(Dr. Estralita Trisnawati, SE, M.Si, Ak, BKP, CA)

TANGGAL : 25 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP)

TANGGAL : 25 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Ngadiman, SE, M.Si, Ak, CA)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dihaturkan kepada Tuhan YME untuk kelimpahan Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan proposal tesis ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta.”** ini dapat terselesaikan. Besar harapan Penulis untuk ke depannya proses penelitian ini dapat berjalan lancar dan manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak.

Penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Bapak Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP sebagai Dosen Pembimbing penulis untuk kebijaksanaan dan kesabarannya kepada penulis dalam proses bimbingan penyusunan proposal tesis ini.
2. Ibu Estralita Trisnawati SE., Ak., M.Si sebagai Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara untuk kebijaksanaannya.
3. Seluruh Dosen pengajar, Staf, dan Karyawan Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan proses pendidikan dan lain sebagainya kepada penulis.
4. Papa Achian, Mama Yuli, Koko Methesus, Meiviana dan juga Rethsiannetta yang terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.

5. Fredy dan juga teman-teman dikelas T yang saya kasihi untuk segala dukungan, motivasi dan kerjasama yang baik selama ini kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga proposal tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini penulis tidak luput dari kesalahan maupun kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan tesis ini.

Penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang menjadikan tesis ini sebagai dasar informasi untuk penulisan lebih lanjut, juga serta sebagai bahan bacaan dan masukan bagi pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

Jakarta, Juli 2018

Penulis,



(Dessy Natalia Kumala)

NIM : 127161002

ABSTRAK

Rendahnya kesadaran wajib pajak membayar dan melaporkan pajak telah menjadi masalah yang cukup penting bagi negara maju maupun berkembang dalam aspek pajak, Fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah dibanding dengan negara lain di Asia. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dan dikaji dari sisi kesadarannya melapor dan membayar pajak secara benar.

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan mengkaji pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak pertambahan nilai terhadap kepatuhan wajib pajak di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal, dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada setiap individu – individu yang berkerja di perusahaan yang merupakan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang berdomisili di provinsi DKI Jakarta.

Hasil pengumpulan data primer tersebut diolah dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3.2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem modernisasi administrasi pajak dan pengetahuan pajak pertambahan nilai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah berpengaruh tidak signifikan.

Kata Kunci : Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The low awareness of taxpayers paying and reporting taxes has become an important issue for both developed and developing countries in the tax aspects. Facts show that taxpayer compliance rates in Indonesia are still very low compared to other countries in Asia. The low compliance of the taxpayer can be seen and reviewed from the side of his consciousness to report and pay taxes correctly.

The purpose of this study was to examine and assess the effect of application of modernization system of tax administration, service quality, knowledge of value added tax on taxpayer compliance. The method used in this research is causative research. The data used in this study is the primary data. Data collection technique is done by collecting primary data in the form of questionnaires to individuals who work in taxable companies (PKP), domiciled in Jakarta.

The primary data collection results were processed using SmartPLS version 3.2. The results of this study indicate that modernization system of tax administration and knowledge of value added tax have an influence on taxpayer compliance. While service quality have an insignificant effect on taxpayer compliance.

Keyword: Application of Modernization System of Tax Administration, Service Quality, Knowledge of Value Added Tax on Taxpayer Compliance.