**DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)**

**Skripsi Oleh:**

**FEBY PRATIWI**
**01031281520192**
**AKUNTANSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**
**FAKULTAS EKONOMI**
**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)

Disusun Oleh:

Nama : Feby Pratiwi
Nim : 010131281520192
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Disetujui Untuk Digunakan Dalam Ujian Komprehensif.

| **Tanggal Persetujuan** | **Dosen Pembimbing** |
|---|---|
| **Tanggal: 22 Mei 2019** | **Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA.**<br>**NIP. 19671210 199402 1 001** |
| **Tanggal: 19 Juli 2019** | **Umi Kalsum, S.E., M.Si., Ak., CA.**<br>**NIP. 19820703 201404 2 001** |

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

# PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)**

Disusun oleh:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Feby Pratiwi |
| NIM | : | 01031281520192 |
| Fakultas | : | Ekonomi |
| Jurusan | : | Akuntansi |
| Bidang Kajian/Konsentrasi | : | Perpajakan |

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 31 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 31 Juli 2019

Ketua

Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19671210 199402 1 001

Anggota

Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.

NIP. 19820703 201404 2 001

Anggota

Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak.

NIP. 19770417 201012 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 19730317 199703 1 002

# SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Pratiwi

NIM : 01031281520192

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)

Pembimbing :

Ketua : Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.

Anggota : Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.

Tanggal Ujian : 31 Juli 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 31 Juli 2019

Pembuat Pernyataan

METERAI TEMPEL

D13D4AFF930101353

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Feby Pratiwi

NIM 01031281520192

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Aku harus berjalan. Aku tidak boleh berdiri di tempat. Biarlah ia menjadi pewarna pada masanya."

-Soobinder-

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Kedua Orang tuaku tercinta**
- **Kakakku tersayang**
- **Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- **Almamaterku**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)*".* Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Skripsi ini membahas mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Selama penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi berkat bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini menjadi sebuah karya yang bermanfaat bagi pembaca.

Inderalaya, 31 Juli 2019
Penulis

Feby Pratiwi

NIM 01031281520192

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penulisan skripsi ini penulis tidak luput dari berbagai kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan kerja keras serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menyertai penulis. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah Subahanahuata'ala tuhan semesta alam yang tak henti-hentinya memberikan nikmat di dunia.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang telah membawa Islam dan menerangi gelapnya dunia jahiliyah.
3. Orang tuaku tercinta yang telah banyak memberikan semangat dorongan, nasihat, bantuan serta doanya di sepanjang hidupku.
4. Kakakku tersayang, **Rizky Prayoga** yang tak lelah-lelahnya memberikan semangat dan doa.
5. Bapak **Prof. Dr. Ir. Anis Saggaff, MSCE**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
6. Bapak **Prof. Dr. Taufiq, S.E., M. Si.,** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.,** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak.** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA.** Selaku Pembimbing Akademik.
10. Bapak **Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.** selaku Ketua Pembimbing Skripsi.
11. Ibu **Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.** selaku Anggota Pembimbing Skripsi.
12. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak.**, selaku dosen Penguji Ujian Komprehensif.

13. Bapak/ Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu dan pelajaran semasa perkuliahan.
14. Seluruh staff kepegawaian Universitas Sriwijaya, khususnya Fakultas Ekonomi.
15. Wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat kota Palembang yang menjadi objek pada penelitian.
16. Sahabat-sahabatku yang tercinta **Rajna, Yastie, dan Zinkye y**ang telah membantu dari awal perkuliahan hingga ujian komprehensif. Dan untuk **Viranda** yang telah menemani saya dari SMA hingga sekarang.
17. Temanku **Rifka** yang menemani saya dan menyemangati saya selama masa skripsi hingga ujian komprehensif.
18. Sahabat jauhku **Member Grup BangtanArmy** yang telah menemani dan menghibur saya dari awal masa perkuliahan hingga sekarang.
19. Pembaca-pembaca karya tulis fiksi saya.
20. Teman-teman seperjuangan di Akuntansi Inderalaya 2015 dan kakak serta adik tingkat Akuntansi Inderalaya terima kasih atas dukungannya selama ini.
21. Almamaterku tercinta Universitas Sriwijaya.

Semoga Allah Yang Maha Esa membalas budi baik dan memberikan berkah-Nya untuk kita semua.

Inderalaya, 31 Juli 2019
Penulis,

Feby Pratiwi
NIM 010131281520192

# SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

| | |
|---|---|
| Nama | : Feby Pratiwi |
| NIM | : 01031281520192 |
| Jurusan | : Akuntansi |
| Konsentrasi | : Perpajakan |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang) |

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar,* maupun susunan *tenses*-nya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 31 Juli 2019

Pembimbing Skripsi

Ketua,

Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19671210 199402 1

Anggota,

Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19820703 201404 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

# ABSTRAK

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang)**

**Oleh:**
**Feby Pratiwi;**
**Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.;**
**Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada wajib pajak yang terdaftar di kpp pratama ilir barat kota palembang). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini 146 wajib pajak orang pribadi. Pembagian kuesioner dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Alat analisis untuk menguji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci: modernisasi sistem administrasi perpajakan, peran *account representative*, kepatuhan wajib pajak**

Ketua

Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP.19671210 199402 1 001

Anggota

Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19820703 2014042 001

Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

# ABSTRACT

***THE EFFECT OF MODERNIZATION OF THE TAX ADMINISTRATION SYSTEM AND THE ROLE OF ACCOUNT REPRESENTATIVE TOWARDS TAXPAYER COMPLIANCE***

***(Empirical Study on Individual Taxpayer at Pratama Ilir Barat Tax Office Palembang City)***

***By:***
**Feby Pratiwi;**
**Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.;**
**Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.**

*This study aims to determine the effect of modernization of the tax administration system and the role of account representative towards taxpayer compliance (empirical study on individual taxpayer at Pratama Ilir Barat Tax Office Palembang City). The population in this research are Individual Taxpayer (WP OP) registered in Pratama Ilir Barat Tax Office Palembang City. The sample in this research consists of 146 individual taxpayer. Questionnaire distribution is done by convenience sampling method. Analysis tool to test the hypothesis in this study using IBM SPSS Version 22.*

*The results showed that modernization of the tax administration system and the role of account representative had an effect towards taxpayer compliance.*

***Keywords : Modernization of the tax administration, The role of account representative, Taxpayer compliance***

*Head*

Mukhtaruddin, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP.19671210 199402 1 001

*Member*

Umi Kalsum, S.E., M. Si., Ak., CA.
NIP. 19820703 2014042 001

*Head of Accounting Department*

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP 19730317 199703 1 002

## RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Feby Pratiwi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/14 Februari 1998

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jln. Srijaya Negara Lorong Hasanas rt.33 rw.11 No.21b

Almat Email : febypratiwi59@gmail.com

Nomor Handphone : 087796500064

Pendidikan Formal:

TK: TK Pembina 1

SD : SDN 06 Palembang

SMP : SMP N 18 Palembang

SMA : SMAN 10 Palembang

Pengalaman Organisasi : Anggota UKM Harmoni tahun 2015

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL……..……..…i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF…….....…..ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI…….……..……iii
SURAT PERNYATAAN INTREGRITAS KARYA ILMIAH……..……...iv
HALAM MOTTO DAN PERSEMBAHAN…….…….....v
KATA PENGANTAR……..……..……vi
UCAPAN TERIMAKASIH…….…….....vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI……..…..….....ix
ABSTRAK……..……....x
*ABSTRACT*.....xi
RIWAYAT HIDUP…….……..xii
DAFTAR ISI……..……..…….xiii
DAFTAR TABEL……...……...……...xvi
DAFTAR GAMBAR……..……...……..xvii
DAFTAR LAMPIRAN……...…….……...xviii

BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1. Latar Belakang ..... 1
1.2. Perumusan Masalah ..... 6
1.3. Tujuan Penelitian ..... 7
1.4. Manfaat Penelitian ..... 7
1.5. Sistematika Penulisan..... 8
BAB II LANDASAN TEORI ..... 10
2.1. LANDASAN TEORI ..... 10
2.1.1. Teori Perilaku Terencana (*Planned Behaviour)* ..... 10
2.1.2. Pajak ..... 13
2.1.3. Subjek Dan Objek Pajak ..... 15
2.1.4. Kepatuhan Pajak..... 17
2.1.5. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan..... 18

2.1.6. Peran *Account Representative* ..... 21
2.2. Penelitian Terdahulu ..... 24
2.3. Kerangka Pemikiran ..... 26
2.4. Hipotesis ..... 28
2.4.1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 28
2.4.2. Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 29
BAB III METODE PENELITIAN ..... 31
3.1. Ruang Lingkup Penelitian ..... 31
3.2. Rancangan Penelitian ..... 31
3.3. Jenis Dan Sumber Data ..... 31
3.3.1. Jenis Data ..... 31
3.3.2. Sumber Data ..... 31
3.4. Metode Pengumpulan Data ..... 32
3.5. Populasi Dan Sampel ..... 32
3.6. Teknis Analisis Data ..... 33
3.6.1. Statistik Deskriptif ..... 34
3.6.2. Uji Kualitas Data ..... 34
3.6.3. Uji Asumsi Klasik ..... 35
3.6.4. Uji Ketepatan Model ..... 36
3.6.5. Analisis Regresi Berganda ..... 37
3.6.6. Uji Hipotesis ..... 37
3.7. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel ..... 39
3.7.1. Variabel Terikat/*Dependent* ..... 39
3.7.2. Variabel Bebas/*Independent* ..... 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 43
4.1. Hasil Penelitian ..... 43
4.1.1. Uji Statistik Deskriptif ..... 43
4.1.2. Analisis Kualitas Data ..... 45
4.1.2.1. Uji Validitas ..... 45

4.1.3. Uji Asumsi Klasik ..... 48
4.1.4. Uji Ketetapan Model ..... 51
4.1.5. Uji Hipotesis ..... 53
4.2. Pembahasan ..... 54
4.2.1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ..... 54
4.2.2. Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... 57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 61
5.1. Kesimpulan ..... 61
5.2. Keterbatasan Penelitian ..... 62
5.3. Saran Penelitian ..... 62
DAFTAR PUSTAKA ..... 10

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah WP Orang Pribadi Tahun 2016-2018 di Kota Palembang .....33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.... ……43
Tabel 4. 2 Demografi Responden……...……44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas…….……....45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas…….……47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolonieritas…….……..49
Tabel 4. 6 Hasil uji Koefisien Determinasi R2……..…51
Tabel 4. 7 Hasil Uji t……52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rasio Pajak ..... 4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas…….48
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas……..50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Output SPSS Uji Validitas..... 69
Lampiran 2. Output SPSS Uji Reliabilitas ..... 72
Lampiran 3. Output SPSS Uji Multikolonieritas..... 72
Lampiran 4. Output Analisis Regresi Berganda ..... 73
Lampiran 5. Kuesioner..... 74
Lampiran 6. Surat Izin Riset…….....78

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Postur APBN 2018 yang diakses dari laman kemenkeu.go.id., pendapatan Negara diproyeksikan sebesar Rp1.894,7 triliun, jumlah ini berasal dari penerimaan perpajakan sebesar Rp1.618,1 triliun, PNBP sebesar Rp275,4 triliun dan Hibah sebesar Rp1,2 triliun. Berdasarkan data di atas, pembiayaan pemerintah dan pembangunan berasal dari penerimaan pajak, yang membuktikan bahwa sumber utama penerimaan Negara adalah penerimaan pajak, oleh karena itu pengoptimalan penerimaan pajak dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) walaupun masih harus menemui berbagai kendala, baik dari internal sendiri maupun eksternal dalam pelaksanaan tugasnya.

DJP memiliki tugas untuk mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak dengan membentuk program perubahan diantaranya melalui reformasi administrasi perpajakan untuk menjaga agar wajib pajak tetap melakukan kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan. Adanya reformasi perpajakan dibidang administrasi dilakukan melalui modernisasi administrasi perpajakan (Triwigati, 2014).

Pencapaian sasaran administrasi pajak harus diperhatikan dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak. Pencapaian yang harus diperhatikan tersebut antara lain: (1) kepatuhan wajib pajak harus mengalami peningkatan, dan (2) seragamnya ketentuan perpajakan yang dilaksanakan dengan biaya yang

dikeluarkan bersifat optimal untuk mendapatkan penerimaan maksimal (Nasucha, 2004).

Untuk mengimbangi hal tersebut, mulai tahun 2001 DJP telah melaksanakan program Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka menengah. Jangka menengah di sini maksudnya adalah dijalankan selama tiga sampai lima tahun. Tujuan tercapainya prioritas reformasi yang dilaksanakan ini adalah: (1) untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, (2) untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak pada administrasi perpajakan, dan (3) untuk meningkatkan produktivitas pegawai perpajakan agar menjadi lebih baik lagi (Nasucha, 2004).

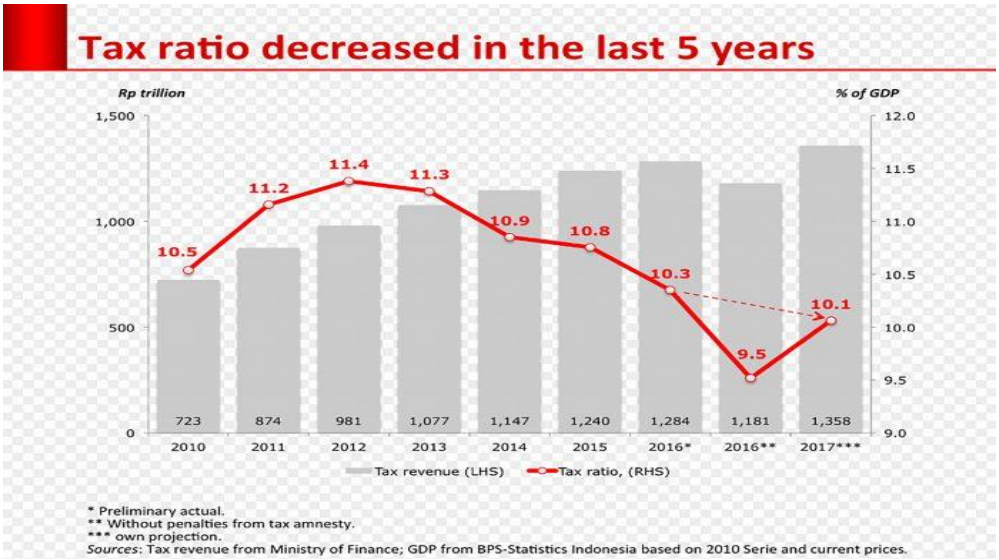
Dilakukannya penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus merupakan bagian dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan. Ciri khusus tersebut antara lain, sistem administrasi pajak modern memanfaatkan kemajuan teknologi di era digital ini dengan cara mengubah pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang menggunakan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dilengkapi dengan otomatisasi kantor dan pelayanan berbasis e-*system* seperti e-SPT, e-*Filing*, e-*Payment*, *Taxpayer's Account*, e-*Registration*, dan e-*Counceling* (Rahayu dan Lingga, 2009).

Selain itu, struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak (Rahayu dan Lingga, 2009).

Tujuan dari pembentukan *account representative* berdasarkan dengan tujuan reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan sktruktur organisasi dari modernisasi sistem adminitrasi perpajakan, *account representative* ditempatkan di bawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi (waskon) pada KPP. Fungsi-fungsinya yaitu fungsi pengawasan dan fungsi pelayanan. Maka dari itu *account representative* dituntut untuk memiliki kinerja dan pengetahuan yang memadai dalam perpajakan dan memiliki pelayanan yang baik terhadap wajib pajak (Denziana dan Sutanto, 2015).

*Account representative* merupakan sebuah mediator khusus bagi wajib pajak, yang melakukan fungsi pelayanan, konsultasi, dan pengawasan sehingga fungsi tersebut bisa dijalankan dengan lebih efektif dan efisien. Penanganan dalam berbagai aspek perpajakan akan lebih tanggap dan terawasi dengan adanya *account representative* (Denziana dan Sutanto, 2015).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dikatakan masih tergolong rendah. Itu terbukti dari angka *tax ratio* di Indonesia yang terus mengalami penurunan dalam 5 tahun terakhir meskipun tahun 2017 sempat mengalami sedikit kenaikan. Walaupun mengalami sedikit kenaikan, namun tetap saja di bawah target yang ditetapkan. Data mengenai *tax ratio* Indonesia disajikan dalam gambar berikut.




**Gambar 1.1 Rasio Pajak**

Menurut Edward (2018), rasio pajak dapat menjadi item yang tepat dan bersifat mudah untuk menilai ukuran sistem perpajakan di suatu negara untuk melihat keberhasilan penerimaan pajak. Beberapa kajian memiliki prediksi realisasi rasio pajak pada 2017 diperkirakan akan mengalami penurunan 9%-10%, yang berarti realisasi itu memburuk, bahkan yang terburuk sejak tahun 2014. Hal ini menunjukkan database terhadap potensi perpajakan yang dimiliki pemerintah masih lemah.

Menurut Kencana (2018), pengamat perpajakan Danny Darussalam Tax Center (DDTC), Bawono Kristiaji menyebutkan penyebab terjadinya penurunan pencapaian penerimaan pajak tersebut lantaran lemahnya kebijakan pajak atau rendahnya kepatuhan para wajib pajak.

Agar target rasio pajak dapat tercapai maka perlu dilakukan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Masalahnya wajib pajak belum memanfaatkan aplikasi yang disediakan oleh DJP sepenuhnya.

Pengadministrasian dokumen wajib pajak akan memudahkan pihak DJP jika pelaporan dilakukan melalui media elektronik. Masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual hingga saat ini. Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan menargetkan wajib pajak yang ada pembayaran maupun yang ada pelaporan (Tjahono, 2018).

Untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan ekonomi, pajak sangat dibutuhkan sebagai instrument yang efektif. Namun, kepatuhan pelaporan SPT Tahunan belum mencapai angka 100%. Penyebab tidak baiknya rasio pajak ini adalah karena pemenuhan kewajiban perpajakan yang hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok yang penghasilannya di atas PTKP. Akibatnya, pembangunan yang dilakukan pemerintah belum bisa dinikmati oleh rakyat secara merata. Dengan demikian, permasalahan utama perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang masih perlu untuk diperbaiki (Tjahono, 2018).

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Maria (2013) dan Sarunan (2015), modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Rahayu dan Lingga (2009) yang menunjukkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian Denziana dan Sutanto (2015) dan Alfiansyah (2013) menunjukkan hasil bahwa peran *account representative* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Anisah (2008) yang

menunjukkan hasil bahwa peran *account representative* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beda penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Lalu, setelah dilihat secara umum melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan, akan dilihat secara spesifik melalui pengaruh peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan secara umum dan secara spesifik dilihat dari *account representative* memiliki pengaruh yang sama atau tidak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini akan menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang dengan judul, "**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**".

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang?

2. Apakah terdapat pengaruh peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini ialah untuk menguji:

1) Mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang.
2) Mengetahui pengaruh peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ilir Barat kota Palembang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca maupun penulis. Manfaat penelitian ini ialah:

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dapat memperluas pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran *account representative* serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari dilaksanakannya penelitian ini diantaranya:

1. Membantu wajib pajak untuk mempermudah proses pembayaran pajak terhutangnya.

2. Sebagai koreksi bagi pihak fiskus dan pemerintahan dalam hal ini DJP agar melakukan reformasi yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.
3. Menambah riset dan pengetahuan mengenai pengaruh pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Sebagai referensi dan literatur bagi pembaca dan pihak-pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Materi-materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab yang nantinya akan lebih memperjelas penelitian ini, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penulisan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel

penelitian, teknik analisis data, serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dan pembahasan hasil uji hipotesis penelitian yang terdiri dari hasil uji instrument penelitian (uji validitas, uji reliabilitas), hasil uji koefisien determinasi ($R^2$), hasil uji selisih nilai mutlak, hasil uji normalitas data, hasil uji multikolonieritas dan hasil uji heterokesdatisidas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian selanjutnya.

**Daftar Pustaka**


Ademarta, R. S. (2013, Desember 11). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Vol.2 No.1 2014*, 3-18.

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality, and Behavior (second eddition).* Berkshire, UK: Open University Press-McGraw Hill Education.

Alfiansyah, F. (2013). Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Akuntansi UNESA Vol.1 No.1 2012*, 1-15.

Amilin dan Anisah. (2008). Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Trikonomika Volume 7, No.2, Desember 2008*, 133-140.

Aprilina, R. (2013). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Vol.1 No.2*, 1-27.

Arini & Isharijadi. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun. *ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.4 No.2, Oktober 2015*, 99-114.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Phsycological Review 1977, vol.84, No.2*, 191-125.

Boihaqi, Kumadji, & Suhari. (2015). Pengaruh Fungsi Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)|Vol. 5 No. 2 2015|*, 1-8.

Denziana dan Sutanto. (2015). Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL Akuntansi & Keuangan Volume 6, Nomor 1, Maret 2015*, 1-22.

Edward, D. (2018, Januari 8). *nusantara.news*. Retrieved Oktober 30, 2018, from google: //nusantara.news/2017-tahun-terburuk-dalam-pencapaian-tax-ratio/

Edward, D. (2018, Januari 8). *Nusantara.News*. Retrieved Februari 23, 2019, from Chrome: https://nusantara.news/2017-tahun-terburuk-dalam-pencapaian-tax-ratio/

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS.* Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

Hasan, M. I. (2009). *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik deskriptif).* Jakarta: Bumi Aksara.

Irawan dan Sadjiarto. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review, Vol. 3, No.2, 2013.*

Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan.* Semarang: ANDI Yogyakarta.

Kemenkeu.go.id. (n.d.). (Diakses pada Rabu, 26 September 2018 pukul 17.06).

Kiswara dan Jati. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Peran Account Representative Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.15.1 April (2016): 249-377,* 349-377.

Maria, D. (2013). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya Vol. 01 No. 01, Maret 2013,* 38-54.

Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Nuzula, Handayani, & Azizah. (2015). Pengaruh Account Representative Terhadap Keatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kare Kab. Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)|Vol. 6 No. 2 2015|*, 1-9.

Oktaviani, Hardiningsih, dan Srimindari. (2017). Kepatuhan Wajib Pajak Memdiasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Akuntansi/Volume XXI, No. 02, Mei 2017: 318-335,* 318-335.

Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis.* Yogyakarta: Andi.

Rachmawati, Hamid, & Endang NP. (2014). Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.2 No.1*, 1-9.

Rahayu dan Lingga. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138*, 119-138.

Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus.* Jakarta: Salemba Empat.

Santoso. (2001). *Buku Latihan SPSS dan Statistika Multivarat.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 518-526*, 518-526.

Siyoto & Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sofiyana, Hamid, & Riza. (2013). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.3 No.1*, 1-8.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suryanto, E. (2013). Account Representative Jembatan Penghubung Bagi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2*, 211-219.

Tjahono, M. B. (2018, April 20). *pajak.go.id*. Retrieved Februari 23, 2019, from chrome: http://www.pajak.go.id/article/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita

Triwigati. (2014). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Vol.1 No.2*, 1-17.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1.* Jakarta: Salemba Empat.

Widayati & Nurlis. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan

Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Symposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto 2010*, 14-29.

Widiastuti dan Laksito. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (P-2). *Diponegoro Journal of Accounting Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014*, 1-15.

*www.ortax.org*. (2012, Mei 14). Retrieved Desember 2, 2018, from google: www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15027