

**Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Semarang Barat)**

NONIK FARADILA HASTANTI

(Pembimbing : Dr St. Dwiarso Utomo, SE,M.Kom,Akt,CA)

Akuntansi - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 212201202083@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Langkah yang dilakukan DJP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melakukan perbaikan administrasi perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dan kode etik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi penelitian yaitu 85 petugas pajak di KPP Pratama Semarang Barat. Sampel yang diambil sebanyak 46 orang yang bertugas di bagian pelayanan, ekstensifikasi dan penyuluhan, penagihan, pengolahan data dan informasi, umum dan kepatuhan internal, pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan, dan fungsional pemeriksa. Penelitian ini menggunakan Cluster Sampling sebagai teknik pengambilan sampel dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Struktur organisasi, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dan kode etik secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, modernisasi kualitas layanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan untuk struktur organisasi, fasilitas layanan dengan teknologi informasi serta kode etik, belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : struktur organisasi; kualitas layanan; fasilitas layanan dengan teknologi informasi; kode etik; kepatuhan wajib pajak.

**The Influence of Application of Modern Taxation System
Administration on Taxpayer Compliance (Survey on KPP Pratama
Semarang Barat)**

NONIK FARADILA HASTANTI

(Lecturer : Dr St. Dwiarso Utomo, SE,M.Kom,Akt,CA)
*Bachelor of Accounting - S1, Faculty of Economy & Business,
DINUS University
www.dinus.ac.id
Email : 212201202083@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a fulfillment of tax obligation done by taxpayer. An action made by DJP to boost taxpayers compliance is to repair tax administration. The purpose of this research is to test empirically the influence of modern tax administration system including the organizational structure, service quality, service facility with information technology, and code of conduct for taxpayer compliance.

The research population is 85 tax officers in KPP Pratama Semarang Barat. It takes 46 officers who work in customer service, extension and education, billing, data processing and information, general and internal compliance, supervision and consultation, inspection, and functional examiner as the samples. This research uses cluster sampling as sampel collection techniques and questionnaire as data collection method.

The result shows that the service quality significantly influence on taxpayer compliance. The organizational structure, service facility with information technology, and code of conduct significantly do not influence on taxpayer compliance. Thus, modernization service quality are able to increase the taxpayer compliance, and for the organizational structure, service facility with information technology and code of conduct, these have not significantly capable to increase taxpayer compliance yet.

Keyword : organizational structure; service quality; service facility with information technology; code of conducts; taxpayer compliance.