

**ANALISIS MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK, SANKSI PAJAK
DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PASAR REBO**

**ANINDA DEWI SHITAWATI
83351112392**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**






LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

<u>Nama</u>	<u>Jabatan</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
<u>Unggul Purwohedhi, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19790814 200604 1 002	Ketua Penguji		7/2 2017
<u>Tri Hesti Utamingtyas., SE, M.SA</u> NIP. 19760107 20012 2 001	Sekretaris		03 Februari 2017
<u>Indra Pahala, SE, M.Si</u> NIP. 19790208 200812 1 001	Penguji Ahli		07 Februari 2017
<u>Tresno Ekajaya, SE, M.Ak</u> NIP. 19741105 200604 1 001	Pembimbing I		07 Februari 2017
<u>Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Pembimbing II		13 Februari 2017

Tanggal Lulus: 31 Januari 2017

ABSTRAK

Aninda Dewi Shitawati, 2017. Analisis Modernisasi Administrasi Pajak, Sanksi Pajak dan Kompensasi terhadap Kualitas Layanan
Pembimbing : (1) Tresno Eka Jaya, SE., M.Ak. (2) Nuramalia Hasanah, SE., M.Ak.

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak, kompensasi, kualitas layanan dan menguji pengaruh modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi terhadap kualitas layanan. Analisis penelitian dilakukan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yaitu WPOP di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata kunci: modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak, kompensasi, kualitas layanan.

ABSTRACT

Aninda Dewi Shitawati, 2017. *Tax Administration Modernization Analysis, Tax Penalties and Compensation for Quality of Service*

Advisor: (1) *Tresno Eka Jaya, SE., M.Ak.* (2) *Nuramalia Harikusumo, SE., M.Ak.*

This research aims to describe the modernization of tax administration, tax penalties, compensation, quality of service and test the effect of modernization of tax administration, tax penalties and compensation to the quality of service. Analysis conducted research using primary data by distributing questionnaires to respondents research that WPOP on tax office Jakarta Pasar Rebo. Test results showed that the modernization of the tax administration, tax penalties and compensation affects the quality of service.

Keywords: *modernization of tax administration, tax penalties, compensation, quality of service.*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 01 Januari 2017

Yang membuat pernyataan,


Annisa
8335108444

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“ANALISIS MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PASAR REBO”** ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada kesempatan ini terima kasih diucapkan kepada :

1. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
2. Tresno Ekajaya, SE, M.Ak. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam membuat dan menyusun penelitian ini;
3. Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Negeri Jakarta dan dosen pembimbing kedua yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam membuat dan menyusun penelitian ini;
4. Seluruh Dosen UNJ yang memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat;

5. Spesial untuk orang tua, Saefurohman, (almh) Dwi Lestari Prasetyawati dan Septy Mulyaningsih yang selalu memberi dukungan dan doanya, serta Karto Kurniawan, Fadila Okta Pretylia, Rani dan Revaldo Aziizu Putra yang selalu memberikan semangat untuk penulis;
6. Sahabat - sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk penulis;
7. Teman - teman S1 Akuntansi yang selalu memberi semangat serta seluruh pihak yang juga telah berjasa dan namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini disadari bahwa banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran diharapkan untuk skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini bisa memberikan manfaat yang baik untuk penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Depok, Januari 2017

Aninda Dewi Shitawati