

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA SINGARAJA**

TESIS



**PUTU EKA RINI LARASHATI
2429131054**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



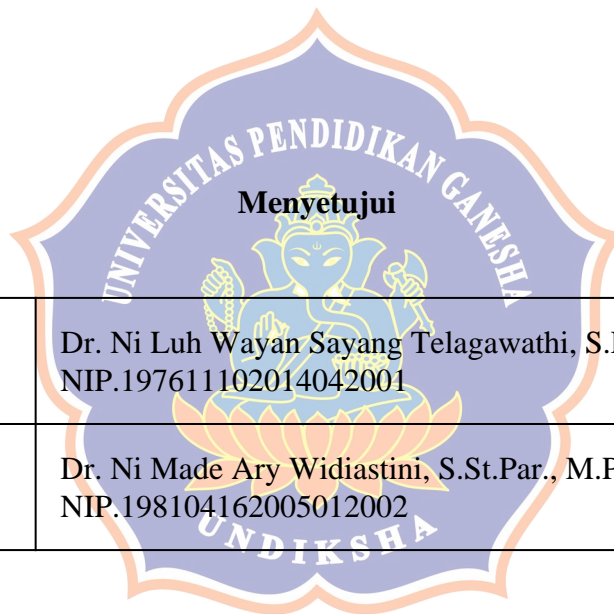
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN



Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Putu Eka Rini Larashati telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 10 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 3 Juni 2026

Yang memberi pernyataan,



Putu Eka Rini Larashati

PRAKATA

Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja”, dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Dr. Ni Luh Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik;

Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, koreksi dan motivasi dalam penyelesaian tesis ini;

Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D dan Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan mulai dari sidang proposal sampai sidang akhir tesis;

Kepala Kantor dan seluruh pegawai KPP Pratama Singaraja yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam penyediaan data yang diperlukan;

Kepala KPP Pratama Badung Selatan yang memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis mendapat kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini;

Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha;

Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha;

Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik;

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama penulis mengikuti perkuliahan;

Staf administrasi Program Pascasarjana yang telah membantu kelancaran proses administrasi akademik dari awal perkuliahan hingga penyusunan tesis;

Keluarga serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang perpajakan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Kepatuhan wajib pajak	12
2.1.2 Sosialisasi perpajakan	15
2.1.3 Modernisasi sistem administrasi perpajakan.....	18
2.1.4 Kualitas pelayanan	21
2.2 Kajian Penelitian Relevan	24
2.3 Kerangka Pikir	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.4.1 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.....	27
2.4.2 Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja	28
2.4.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.....	29

2.4.4 Pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4 Variabel Penelitian	33
3.5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Uji asumsi klasik	38
3.7.2 Analisis regresi linier berganda.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran umum tempat penelitian	43
4.1.2 Deskripsi data responden	43
4.1.3 Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel penelitian	46
4.1.4 Uji prasyarat	55
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.7 Uji Hipotesis.....	63
4.2 Pembahasan.....	67
4.2.1 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	67
4.2.2 Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	69
4.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	72
4.2.4 Pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 27



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak Aktif di KPP Pratama Singaraja.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	89
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian	95
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik	100

