

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN,
KREDIBILITAS PELAYANAN, DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

SKRIPSI



Oleh:

Wella Panca Oktavia

130810108

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2017

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN,
KREDIBILITAS PELAYANAN, DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Wella Panca Oktavia

130810108

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 14 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Wella Panca Oktavia

130810108

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN, KREDIBILITAS
PELAYANAN, DAN PENGAWASAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

**Oleh
Wella Panca Oktavia
130810108**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 14 Februari 2017

**Argo Putra Prima.,S.E.,M.Ak
Pembimbing**

ABSTRAK

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak. Untuk dapat memperluas basis pajak tersebut, perlu juga dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 353 responden wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batam Selatan. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel kompetensi pelayanan dan kredibilitas pelayanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pengawasan berpengaruh secara signifikan. Secara simultan variabel kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kompetensi, Kredibilitas, Pengawasan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

One source of revenue for the state is very important for government financing and construction is from tax revenues. To optimize tax revenues as a source of state revenue, tax reform needs to be done is done from time to time by staying are basically social justice. The tax reform is done to be able to expand and add to the taxpayer. In order to broaden the tax base, it is also necessary excellent service to every taxpayer either already registered or not registered as a taxpayer. The taxpayer as required by the tax authorities should obtain service and good supervision. Service and supervision has the potential to improve tax compliance. This study aimed to analyze the effect of the competence of the service, the credibility of the service, and monitoring account representative on tax compliance. The data used in this study are primary data gathered from the results of questionnaires to 353 respondents taxpayers in the Tax Office (KPP) South Batam. With a sampling technique using the formula slovin. Method of processing data using multiple linear regression method. Results of regression analysis found that variables of service competence and credibility of the services is not significant effect on tax compliance, while monitoring variables influence significantly. Simultaneously variable service competence, credibility and supervision services account representative significantly influence taxpayer compliance.

Keywords: *Competence, Credibility, Services, Monitoring and Compliance Taxpayer*

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E.,M.Si. selaku ketua Program Studi Akuntansi.
3. Pak Argo Putra Prima.,S.E.,M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Bapak Sarpuni dan Ibu Herma Jumiati selaku orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Akbar Panca Agosto selaku adik kandung penulis yang sudah rela berbagi laptop demi kelancaran tugas akhir ini.
7. Ulfi Ike Dearmi, Lely Sophiya, Pak Syaiful, Bang Along dan Bang Gugun selaku rekan kerja penulis yang mengizinkan penulis menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan tugas akhir.
8. Putri Wulandari selaku teman/sahabat/saudara yang paling setia dari semester satu hingga semester tujuh selalu barengan tetapi tidak berkontribusi apapun terhadap skripsi ini. Terima kasih sudah mau berteman dan berbagi suka maupun duka.
9. Edo Sosio Putra, Wismoyo Arifianto, Agung Rodeantara, Meinia Warni, Gamita Salendra dan Yudi Syafutra. kalian sahabat penulis yang terbaik dari prodi lain. Tanpa kalian penulis bukanlah apa-apa.
10. Ibu Esti Dwi selaku ibu milik bersama. Penulis sangat menyanyangi ibu selayaknya ibu sendiri. Terima kasih ibu yang tidak pernah merasa direpotkan karena kehadiran kami selalu membuat berantakan rumah ibu.
11. Khamel Pegi Farelli, Richa Wiliani, Medy Idharta, M Diko Fanwijaya, Ririt Sahputri, Roman dkk. Kalian teman baru bagi penulis tapi sudah merasa sangat dekat dengan kalian, terima kasih sudah membantu menyebarkan kuesioner.
12. Kak Golda Sari, Bang Jeffry Rikki, Ilong Wahyudi, Muhammad Hairullah, Muhammad Farhan, Muhammad Johan, Rotua Christina, Bang Arlan, dkk terima kasih pernah mau berbagi kelas dengan penulis.

13. Joy Samosir, Oktafian Fajarini, Raka Dian Hemas selaku teman penulis dari luar lingkungan kampus. Terima kasih atas semua masukan dan motivasi untuk kelancaran tugas akhir ini.
14. Fathur Rohym sang penakluk api yang selalu gagal menemukan cintanya. Terima kasih sudah berkontribusi dalam misi mengawal penulis bolak-balik ke tempat di mana penelitian ini dilaksanakan.
15. Fany Rahmasari, Empati Putriana, Santa Arwedha, Nofita, Lilis Sukec, dan masih banyak lagi tentunya selaku teman seperjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Teman penulis dari prodi lain: Ronal Purwadi, Andrew Guruh Wirawan, Rayes Bagus, Rido Sepka Wandela, Rinaldi, Julian, Deni Invarianto, Digo, Tanaka Nanda, Haris Syahputra dkk.
17. Serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 14 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Identifikasi Masalah	5
1.3.	Pembatasan Masalah	5
1.4.	Perumusan Masalah	5
1.5.	Tujuan Penelitian	6
1.6.	Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Teori Dasar	8
2.1.1.	Pajak	8
2.1.1.1.	Pengertian Pajak	8
2.1.1.2.	Fungsi Pajak	10
2.1.1.3.	Syarat Pemungutan Pajak	11
2.1.1.4.	Tata Cara Pemungutan Pajak	12
2.1.1.5.	Wajib Pajak	16
2.1.1.6.	Nomor Pokok Wajib Pajak	16
2.1.1.7.	Surat Pemberitahuan (SPT)	17
2.1.2.	Account Representative	18
2.1.3.	Kompetensi	20
2.1.4.	Kredibilitas	22
2.1.5.	Pengawasan	24
2.1.6.	Kepatuhan	25
2.1.6.1.	Pengertian Kepatuhan	25
2.1.6.2.	Kriteria Wajib Pajak Patuh	26
2.1.6.3.	Kriteria Pemeriksaan Pajak	27
2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Kerangka Pemikiran	30
2.3.1.	Pengaruh Kompetensi Pelayanan Account Representative Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	30
2.3.2.	Pengaruh kredibilitas Pelayanan Account Representative Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	30

2.3.3.	Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Formal dan Material Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	31
2.4.	Hipotesis	32

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	34
3.2.	Operasional Variabel	35
3.2.1	Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_1)	36
3.2.2	Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_2)	37
3.2.3	Pengawasan Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_3)	38
3.2.4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	39
3.3.	Populasi dan Sampel	40
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.	Metode Analisa Data	43
3.5.1.	Analisis Deskriptif	43
3.5.2.	Uji Kualitas Data	43
3.5.2.1.	Uji Validitas	44
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	44
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	45
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	46
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.5.4.	Analisis Regresi Berganda	47
3.5.4.1.	Analisis Koefisien Determinasi	48
3.5.4.2.	Uji T.....	48
3.5.4.3.	Uji F.....	49
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
3.6.1.	Lokasi Penelitian	50
3.6.2.	Jadwal Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Data Responden	51
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia Responden	52
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	53
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif	54
4.1.3.	Uji Kualitas Data	56
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	56
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	57
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	58
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas.....	58
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	61
4.1.4.3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	62
4.1.5.	Hasil Uji Hipotesis	64

4.1.5.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
4.1.5.3.	Hasil Uji T	67
4.1.5.4.	Hasil Uji F	68
4.2.	Pembahasan	69
4.2.1	Pengaruh Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	69
4.2.2	Pengaruh Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	70
4.2.3	Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	71
4.2.4	Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Kredibilitas Pelayanan dan Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	73
5.2.	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kompetensi Pelayanan	37
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kredibilitas Pelayanan	38
Tabel 3.3	Operasional Variabel Pengawasan	39
Tabel 3.4	Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	40
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1	Data Sampel Penelitian	52
Tabel 4.2	Karakteristik data berdasarkan jenis kelamin responden	52
Tabel 4.3	Karakteristik data berdasarkan usia responden	53
Tabel 4.4	Karakteristik data berdasarkan jenjang pendidikan responden	53
Tabel 4.5	Karakteristik data berdasarkan pekerjaan responden	54
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.13	Hasil Uji T	67
Tabel 4.14	Hasil Uji F	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Desain Penelitian	35
Gambar 4.1 <i>Bell-shaped curve</i>	59
Gambar 4.2 Diagram Normal P-P <i>Plot Of Regression Standardized</i>	60
Gambar 4.3 Scatterplot	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3	Surat Pernyataan
Lampiran 4	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Tabulasi Jawaban Respoden
Lampiran 7	Output SPSS versi 23
Lampiran 8	Tabel R