

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENCITRAAN OTORITAS PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI(STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR)**

SKRIPSI

Oleh :

**TANDIANA
NIM. 13.811.0770
MONICA
NIM. 13.811.1457**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT
INDIVIDUAL TAXPAYERS COMPLIANCE USING TAX
AUTHORITIES IMAGING AS MODERATING
VARIABLE (CASE STUDY: KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR)**

FINAL RESEARCH

By :

TANDIANA

Student Number. 13.811.0770

MONICA

Student Number. 13.811.1457



**STUDY PROGRAM OF ACCOUNTING
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENCITRAAN OTORITAS PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Akuntansi

Oleh:

TANDIANA
NIM. 13.811.0770
MONICA
NIM. 13.811.1457

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Agustina, S.Kom., M.Si.


Modis Roni Ginting, S.E.

Medan, 26 July 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Akuntansi,




Andreani Caroline Barus, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Akuntansi STIE-Mikroskil Medan dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 13.811.0770
Nama : Tandiana
Peminatan : Akuntansi Perpajakan

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pencitraan Otoritas Pajak sebagai variabel Moderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur).

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah kami terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar atau tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 July 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Tandiana

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Akuntansi STIE-Mikroskil Medan dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 13.811.1457
Nama : Monica
Peminatan : Akuntansi Perpajakan

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pencitraan Otoritas Pajak sebagai variabel Moderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur).

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah kami terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar atau tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 July 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Monica

ABSTRAK

Teknologi Informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat. Dari itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan salah satu sistem pembaharuan yaitu dengan menerapkan *e-filing*. DJP memfasilitasi sistem tersebut agar Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam menyampaikan SPT secara *online* dan *realtime*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing*, pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel moderasi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling* dengan skala ordinal. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 19. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pada 408 Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi penelitian yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Secara simultan variabel penerapan *e-filing*, pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan peran *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial, penerapan *e-filing*, pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan, variabel peran *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Pencitraan Otoritas Pajak yang sebagai variabel moderasi mampu memoderasi hubungan antara Penerapan *e-filing*, pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak dan peran *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : *kepatuhan Wajib Pajak, pencitraan otoritas pajak, penerapan e-filing, pemahaman Wajib Pajak dan kesadaran Wajib Pajak.*

ABSTRACT

Information Technology rapidly evolves along with the escalation of society's needs. Therefore, Directorate General of Tax (DGT) issues by applying E-Filing application to ease Taxpayers in delivering SPT on online and realtime. This study aims to final out whether the use of E-Filing application, Taxpayers Comprehension, Taxpayers Awareness and The Role of Account Representative takes effect on The Taxpayers Compliance with The Tax Authority Imagery as moderation variables.

Sampling Technique uses cluster sampling with ordinal scale. The method of data analysis used is the multiple linear regression analysis with the SPSS 19 programme. Data collection uses questionnaire on 408 individual taxpayer. Research population is the registered taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Simultaneously, variables of E-Filing application, Taxpayers Comprehension, Taxpayers Awareness, and The Role of Account Representative are significantly influential towards the Taxpayers Compliance. Partially, E-Filing application, Taxpayers Comprehension, Taxpayers Awareness are positively and significantly influential towards the Taxpayers Compliance. Meanwhile, The Role of Account Representative variable does not affect against The Taxpayers Compliance. The variables of Tax Authority Imagery which is as a moderation variable is able to moderate relation among E-Filing application, Taxpayers Comprehension, Taxpayers Awareness and The Role of Account Representative towards The Taxpayers Compliance.

Keywords: Taxpayers compliance, Tax Authority Imagery, E-Filing Application, Taxpayers comprehension and Taxpayer awareness.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan atas berkat dan anugerah-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel moderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur)” ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Strata I Program Studi Akuntansi di STIE MIKROSKIL Medan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai Sekretaris Program Studi Akuntansi STIE Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan dan semangat serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni Ginting, S.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan dan semangat serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Ibu Andreani Caroline Barus, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan masukan bagi penulis.
6. Dosen-Dosen pengajar pada STIE Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis semasa perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua kami, serta teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan semua pihak untuk menyempurnakan isi skripsi ini. Semoga dengan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak terutama bagi generasi di STIE Mikroskil Medan.

Medan, Juli 2017

Penulis

Tandiana

Monica



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Originalitas Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	8
2.1.2. <i>E-filing</i>	10
2.1.3. Pemahaman Wajib Pajak.....	12
2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak	14
2.1.5. Peran <i>Account Representative</i>	15
2.1.6. Pencitraan Otoritas Pajak	17
2.2. Review Penelitian Terdahulu (Theoretical Mapping).....	18
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Pengembangan Hipotesis	24
2.4.1. Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.4.2. Pengaruh pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	25

2.4.3. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	25
2.4.4. Pengaruh peran <i>account representative</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.4.5. Pencitraan Otoritas Pajak dapat memoderasi Penerapan <i>e-filing</i> , Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Objek Penelitian	28
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.4. Definisi Operasional Variabel	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	30
3.6. Metode Analisis Data	31
3.7. Pengujian Reliabilitas dan Validitas	31
3.7.1. Uji Reliabilitas	31
3.7.2. Uji Validitas	32
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.3.1. Uji Normalitas	32
3.7.3.2. Uji Multikolinieritas	33
3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas	34
3.8. Uji Hipotesis	35
3.8.1. Uji Signifiksi Simultan (Uji Statistik F).....	35
3.8.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	36
3.8.3. Uji Determinasi (R^2)	37
3.8.4. Pengujian Hipotesis Kedua.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1. Karakteristik Responden	39
4.1.2. Statistik Deskriptif.....	40
4.1.3 Uji Reliabilitas dan Validitas	42
4.1.3.1 Uji Reliabilitas	42

4.1.3.2 Uji Validitas	42
4.1.4. Pengujian Asumsi Klasik	43
4.1.4.1 Uji Normalitas	43
4.1.4.2 Uji Multikolinieritas	45
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas	45
4.1.5 Uji Asumsi Klasik Hipotesis Kedua	46
4.1.5.1 Uji Normalitas	46
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	48
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.1.6. Pengujian Hipotesis Pertama.....	49
4.1.6.1. Uji Simultan (Uji F).....	49
4.1.6.2 Uji Parsial (Uji t)	50
4.1.7. Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.1.8. Pengujian Hipotesis Kedua.....	52
4.2 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	43
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	44
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	45
Gambar 4.4 Grafik Histogram Hipotesis Kedua.....	46
Gambar 4.5 Grafik Normal Probability Plot Hipotesis Kedua.....	47
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Hipotesis Kedua – Grafik Scatterplot.....	48

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Rincian Kuesioner Wajib Pajak	39
Tabel 4.2 Klasifikasi Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Klasifikasi Wajib Pajak Berdasarkan Umur Responden	39
Tabel 4.4 Klasifikasi Wajib Pajak Berdasarkan Lama Bekerja	40
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas – Cronbach Alpha.....	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas – Pearson Correlation.....	42
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Normalitas – Kolmogrov Smirnov Test	44
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Uji Glejser.....	46
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Normalitas Hipotesis Kedua – Kolmogrov Smirnov Test	47
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas Hipotesis Kedua	48
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Hipotesis Kedua – Uji Glejser	49
Tabel 4.14 Hasil pengujian Hipotesis – Uji F.....	49
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis – Uji t.....	50
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua – Uji t	53
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Variabel Moderating (Uji Residual)	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	67
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data - Hipotesis Pertama	73
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data - Hipotesis Kedua.....	86



UNIVERSITAS
MIKROSKIL