

**PENGARUH PELAYANAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE, KOMPETENSI ACCOUNT
REPRESENTATIVE DAN SISTEM MODERNISASI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
DALAM PENYAMPAIAN SPT BADAN**

(STUDI KASUS PADA KPP MADYA PUSAT)



Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	5
Tanggal :	21-8-2015
No. Reg. :	1. T14152302
	2. TA/55/15/023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Roby Yudhowibowo

NIM 55512120002

**MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2014

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Account Representative dan Sistem Modernisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian SPT Tahunan.**

Nama : Roby Yudhowibowo

N I M : 55512120002

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

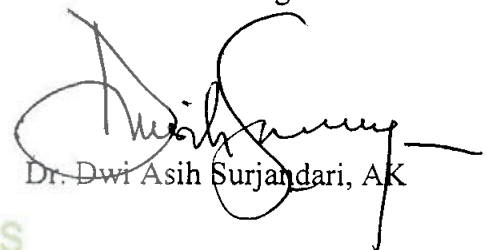
Tanggal : Oktober 2014

Mengesahkan

Pembimbing I


Dr. Waluyo, Ak

Pembimbing 2


Dr. Dwi Asih Surjandari, AK

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi



Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M. Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Account Representative dan Sistem Modernisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian SPT Tahunan.

Nama : Roby Yudhowibowo

NIM : 55512120002

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Oktober 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2014

**METERAI
TEMPEL**
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
TGL. 20
B82A7ACF540823037
ENAM RIBU SEPULUH
6000
ROBY YUDHOWIBOWO

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan penelitian studi empiris untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Account Representative, Sistem Modernisasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Tujuan penelitian ini adalah meneliti variabel Pelayanan Account Representative, Kompetensi Account Representative dan Sistem Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan baik secara parsial maupun simultan.

Populasi penelitian ini adalah perusahaan yang terdaftar pada KPP Madya Jakarta Pusat. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 70 perusahaan. Teknik penulisan ini sampel menggunakan purposive sample. Data analisa menggunakan analisa regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji asumsi hipotesis.

Kata Kunci : Pelayanan Account Representative, Kompetensi Account Representative, Sistem Modernisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.



ABSTRACT

This research is an empirical study to determine the effect of the service account representative, account representative competence and modernization of the tax system. Modernization of the tax system on the needs of tax payer company. Purpose of this study was to investigate the variable service account representative, account representative competence and modernization of the tax system on tax compliance partially and simultaneously.

The study population is a company registered at KPP Madya Jakarta Pusat. This sampe study is 70 company. This study use purposive sample. Analys use analysis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji asumsi hipotesis

Key word : the service account representative, account representative competence and modernization of the tax system. Modernization



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmatnya dan karunia-Nya telah memberikan kekuatan dan petunjuk selama penyusunan tesis ini hingga selesai pada tingkat yang memenuhi persyaratan. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Magister Akuntansi di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa banyak sekali kendala yang harus dilalui selama mengikuti proses belajar dan menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan Account Representative, Kompetensi Account Representative dan Sistem Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus KPP Madya Jakarta Pusat)”*. Telah banyak ilmu yang penulis dapatkan dari dosen serta rekan – rekan mahasiswa dengan berbagai latar belakang akademis.

Tingginya toleransi dan dukungan yang telah diberikan selama proses belajar sampai dengan penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, moral dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih setinggi – tingginya kepada :

1. Dr. Waluyo, M.Sc., Ak, selaku pembimbing satu yang telah banyak memberikan pengetahuan sejak penulis mengikuti perkuliahan dan telah banyak memberikan konsep berpikir untuk penelitian dan penulisan serta memberikan bimbingan dan masukan yang sangat membantu sejak usulan penelitian hingga menyelesaikan penulisan tesis ini.
2. Dr. Dwi Asih Surjandari, AK, Selaku pembimbing dua yang telah memberikan petunjuk dan arahan yang jelas dan terstruktur sehingga sangat berarti dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

3. Pimpinan dan para dosen Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah menempa penulis dalam proses belajar serta staff administrasi yang juga telah banyak membantu.
4. Kepala Kantor KPP Madya Jakarta Pusat yang telah memberikan Izin untuk melakukan penelitian tesis serta bagian Umum yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
5. Ayahanda Sudarmadji serta Ibunda Hj.Muryati beserta kakakku Sylvia Puspita Rini dan Kakak kedua Mieke Puspita, dan Istri Tercinta Julian Petriana, terimakasih atas bantuan do'a dan supportnya
6. Sahabatku Angga dan Ardian yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini serta teman – teman seangkatan Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat hingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan doa, hanya Allah SWT yang dapat membalas budi baik Bapak Ibu sekalian. Hasil pendidikan inilah yang dapat penulis sumbangkan kepada keluarga, mahasiswa, masyarakat yang berkepentingan, doa penulis mudah mudahan ilmu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dan kelemahan tesis ini. Karena itu dengan kerendahan hati mohon dengan sangat saran dan kritik dosen pembimbing, penelaah dan penguji serta pihak lain untuk kesempurnaan tesis ini, amin.

Jakarta, September 2014

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Tesis.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar tabel.....	vii
Daftar gambar.....	viii
 Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
 Bab II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS.....	11
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Teori Pelayanan.....	11
2. Teori Kompetensi	18
3. Teori Sistem Modernisasi Perpajakan.....	20
4. Teori Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
5. Penelitian Terdahulu.....	26
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	33

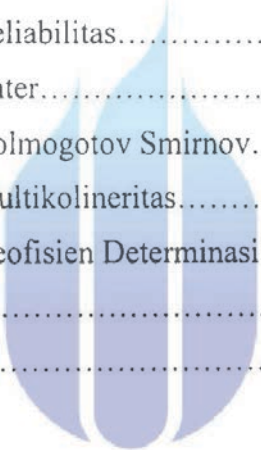
Bab III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Perusahaan	38
B. Pengembangan SDM Perusahaan.....	41
C. Gambaran Umum Penyampaian SPT.....	42
D. Gambaran Sanksi Keterlambatan SPT.....	43
 Bab IV DESAIN DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	 45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	45
D. Pengukuran Variabel.....	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
F. Metode Pengumpulan Data.....	53
G. Metode Analisis.....	53
4.1 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2 Uji Normalitas.....	54
4.3 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5 Uji Koefisien Determinasi.....	57
H. Pengujian Hipotesis.....	58
4.7 Uji F.....	58
4.8 Uji T.....	59
 Bab V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 61
A. Deskripsi Data.....	61
5.1. Deskripsi Lokal.....	61
5.2. Deskripsi Responden.....	62
B. Hasil Pengujian.....	63
5.3. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63

5.4. Hasil Uji Validitas.....	64
5.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
5.6. Hasil Uji Enter.....	66
5.7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
5.8. Hasil Uji Hipotesis.....	74
5.9. Hasil Uji Statistik T.....	75
5.10.Hasil Uji Statistik F.....	79
C. Pembahasan.....	81
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
Daftar Pustaka.....	87
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1	Pengukuran Skala Likert.....	49
Tabel 4.2	Rincian Instrumen.....	50
Tabel 5.1	Distribusi Data.....	61
Tabel 5.2	Data Statistik Responden.....	62
Tabel 5.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 5.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 5.6	Hasil Uji Enter.....	66
Tabel 5.7	Hasil Uji Kolmogotov Smirnov.....	69
Tabel 5.8	Hasil Uji Multikolineritas.....	73
Tabel 5.9	Hasil Uji Keofisien Determinasi.....	74
Tabel 5.10	Hasil Uji t.....	76
Tabel 5.11	Hasil Uji F.....	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2	Implementasi Pengembangan Hipotesis.....	37
Gambar 5.1	Uji Normalitas.....	70
Gambar 5.2	Histogram.....	72
Gambar 5.3	Scatterplot.....	73

