



**PENGARUH *E-TAX SERVICES*, PENGHASILAN, DAN
GAYA KOMUNIKASI TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang)

TESIS

OLEH

NANY SARYONO PUTRI

55517110029

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

**PENGARUH *E-TAX SERVICES*, PENGHASILAN, DAN
GAYA KOMUNIKASI TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Akuntansi**

OLEH

NANY SARYONO PUTRI

55517110029

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat membuktikan secara empiris kepatuhan wajib pajak. Adapun variabel yang akan diteliti adalah *e-tax services*, penghasilan, dan gaya komunikasi. Sampel penelitian ini adalah 88 wajib pajak orang pribadi (WPOP) di kota Tangerang dengan kriteria merupakan wajib pajak orang pribadi, memiliki NPWP, dan berdomisili di Kota Tangerang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada WPOP. Data yang sudah diperoleh dilakukan pengujian dengan metode *second order* dengan bantuan program smartPLS. Hasil keseluruhan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-tax services* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penghasilan dan gaya komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu sampel yang digunakan kurang dari 100 sampel.

Kata Kunci : *e-tax services*, penghasilan, gaya komunikasi, kepatuhan wajib pajak, wajib pajak orang pribadi.

ABSTRACT

This study aims to determine what factors affect empirically taxpayer compliance. The variables to be studied are e-tax services, income level, and communication style. The sample of this research is 88 individual taxpayers (WPOP) in the city of Tangerang with the criteria of being an individual taxpayer, having a taxpayer identification number, and domicile in Tangerang City. Data collection was carried out by distributing questionnaires to the WPOP. The data that has been obtained is tested using the second order method with the help of the SmartPLS program. The overall results of this study indicate that e-tax services have a significant effect on taxpayer compliance, with the level of income and communication styles not having a significant effect on taxpayer compliance. This study has limitations, namely the sample used is less than 100 samples.

Key words : *e-tax services, income level, communication syle, tax compliance; individual taxpayers.*

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh *E-tax services*, Penghasilan, dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang).

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Nany Saryono Putri

NIM : 55517110029

Program : Magister Akuntansi

Tanggal : Maret 2021

Merupakan hasil pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi 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, Maret 2021



Nany Saryono Putri

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nany Saryono Putri

NIM : 55517110029


Program Studi : Magister Akuntansi

Dengan judul

“Pengaruh E-Tax Services, Penghasilan, Dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak“ telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 16/03/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 25%”.

Jakarta, 16 Maret 2021

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh *E-tax services*, Penghasilan, dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang).

Bentuk Tesis : Penelitian kuantitatif

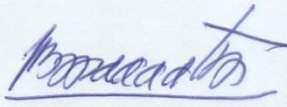
Nama : Nany Saryono Putri

NIM : 55517110029

Program : Magister Akuntansi

Tanggal : Maret 2021

Mengesahkan
Pembimbing


16/3/2021
Prof. Dr. Apollo, M.Si, Ak

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus



Dr. Hari Setyawati, SE, M.Si, CA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan ridho-Nya sehingga Tesis ini dengan judul “Pengaruh E-tax services, Penghasilan, dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang)” dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari adanya keterbatasan sehingga dalam menyelesaikan tesis ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti program pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu kelancaran dalam proses perkuliahan di Program Pascasarjana Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si, CA selaku Kepala Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak membantu memberikan kelancaran dalam urusan Akademik serta selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan saran dan kritik agar penulisan tesis ini bisa menjadi lebih baik.
4. Bapak Prof. Dr. Apollo, M.Si, Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan ilmu, meluangkan waktu serta memberikan saran agar penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dr. Ratna Mappanyukki, SE, Ak, M.Si selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan saran dan kritik atas penyusunan tesis agar penulisan tesis ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

7. Seluruh staff TU dan karyawan di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Responden yang telah bersedia memberikan bantuan berupa informasi dan pengisian data kuisisioner.
9. Bapak Muhammad Fauzi selaku suami, Bapak Saryono, Ibu Suparmi, dan Ibu Rukiyah selaku orang tua dan Roselfiana Dewi selaku adik yang selalu memberikan motivasi dan doa serta perhatian dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa yang bersedia memberikan bantuan berupa informasi, semangat dan motivasinya khususnya Megania Kharisma, Ibu Meryana, Bapak Mahroji, Bapak Ihsan Kamil, Ibu Asri, Ibu Steffi Mediawahyu dan lain-lain.
11. Rekan-rekan Kantor Konsultan Pajak Mitra Consulting dan KAP Darmawan Hendang Kaslim & Rekan yang telah membantu.
12. Bapak Muhammad Abdul Muis selaku Direktur Kemahasiswaan Universitas MH Thamrin, Putri Novelia Swastika, Siti Atikah, Tiara, selaku teman yang bersedia membantu untuk menyebarkan dan mengumpulkan kuisisioner kepada rekan atau kerabat di Kota Tangerang.
13. Seluruh rekan PT Hokkan Deltapack Industri yang telah memberikan motivasi.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak disebutkan yang telah bersedia memberikan bantuan dengan tulus sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan menyayangi kita semua. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Maret 2021

Penulis

Nany Saryono Putri

NIM : 55517110029

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
PENGESAHAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Teori Penggunaan Teknologi & Teori Perilaku	10
2. Pajak	13
3. Kepatuhan Wajib Pajak	14
4. <i>E-Tax Services</i>	16
5. Penghasilan.....	18
6. Gaya Komunikasi	22
7. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Rerangka Pemikiran	33

1. Pengaruh <i>e-tax services</i> terhadap kepatuhan wajib.....	33
2. Pengaruh penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	34
3. Pengaruh Gaya Komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak.....	35
C. Hipotesis.....	37
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	38
A. Flowchart Penelitian.....	38
B. Data Penelitian.....	39
C. Jenis Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
E. Pengukuran dan Variabel Penelitian.....	41
1. <i>E-Tax Services</i> (A).....	41
2. Tingkat Penghasilan (B).....	42
3. Gaya Komunikasi (B).....	42
4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Studi Kepustakaan (<i>Library Study</i>).....	44
2. Studi Lapangan (<i>FieldResearch</i>).....	45
G. Metode <i>Structural Equation Modelling</i>	45
1. <i>Partial Least Square</i>	46
H. Pengujian Hipotesis.....	48
I. Uji Validitas.....	50
J. Uji Realibilitas.....	52
K. Uji Kesesuaian Model.....	52
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	55

B. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	57
C. Uji Validitas	62
1. Convergent Validity	62
2. Average Variance Extracted (AVE).....	65
D. Uji Reliabilitas	65
E. Uji Kesesuaian Model	66
F. Uji Hipotesis	68
1. Pengaruh <i>E-Tax Services</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	70
2. Pengaruh Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	70
3. Pengaruh Gaya Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	71
G. Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target an realisasi penerimaan pajak	1
Tabel 1.2	Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan Wilayah Banten	6
Tabel 2.1	Faktor – faktor Penerimaan Teknologi Informasi.....	13
Tabel 2.2	Daftar penelitian sebelumnya.....	29
Tabel 3.1	Kriteria pengambilan sampel	40
Tabel 3.2	Jumlah penyebaran kuisisioner	40
Tabel 3.3	Jumlah Responden per kecamatan	41
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.5	Kriteria Outer Model.....	48
Tabel 3.6	Kriteria <i>Inner</i> Model	48
Tabel 3.7	Nilai Range Untuk Menetapkan Realibilitas.....	52
Tabel 3.8	Kriteria Penilaian Hubungan antar Variabel Penelitian Berdasarkan Nilai Koefisien Jalur	53
Tabel 4.1	Deskripsi variabel <i>e-tax services</i>	57
Tabel 4.2	Deskripsi Dimensi <i>E-Tax Services</i>	58
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Tingkat Penghasilan	59
Tabel 4.4	Deskripsi Dimensi Variabel Penghasilan.....	59
Tabel 4.5	Deskripsi Dimensi Variabel Gaya Komunikasi	60
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	61
Tabel 4.7	Deskripsi Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas (<i>Nilai Loading Factor</i>).....	64
Tabel 4.9	Nilai AVE	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibilitas	65

Tabel 4.11	Nilai R Square	66
Tabel 4.12	Nilai <i>Estimate for Path Coefficient</i>	67
Tabel 4.13	Nilai <i>f Square</i>	67
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Perilaku Direncanakan (Theory of Planned Behavior).....	10
Gambar 2.2	Rerangka pemikiran	37
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	38
<i>Gambar 3.2</i>	<i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	47
Gambar 3.1	Model Pengukuran	50
Gambar 4.1	Tingkat Pendidikan Responden	56
Gambar 4.2	Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	57
Gambar 4.3	<i>Output Loading</i> Penelitian.....	63
Gambar 4.4	Hasil Pengujian Hipotesis	68

DAFTAR LAMPIRAN

E-TAX SERVICES	82
TINGKAT PENGHASILAN WAJIB PAJAK.....	83
GAYA KOMUNIKASI.....	84
VARIABEL TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK	85
Jawaban Kuisisioner variabel X1 – <i>e-Tax Services</i>	86
Jawaban Kuisisioner variabel X2 – Tingkat Penghasilan	88
Jawaban Kuisisioner variabel X3 – Gaya Komunikasi	90
Jawaban Kuisisioner variabel Y – Kepatuhan WPOP.....	92