

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM  
PERPAJAKAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2019**

## TESIS

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PERPAJAKAN ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA



Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.  
NIDN. 0625076401

## HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PERPAJAKAN *ONLINE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA

Nama Mahasiswa : ARIF ZUBAIDI  
NIM : 2015-01-034  
Program Studi : Magister Manajemen  
Minat : Manajemen Pemasaran

TIM PEMBIMBING :  
Ketua : Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM. (.....)   
Anggota : Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM. (.....) 

TIM DOSEN PENGUJI :  
Dosen Penguji 3 : Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM. (.....)   
Tanggal Ujian : 1 Maret 2019

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa didalam Naskah Tesis dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PERPAJAKAN ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MASTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Maret2019

Mahasiswa,

Arif Zubaidi

NIM. 2015-01-034

## RIWAYAT HIDUP

Arif Zubaidi, lahir di Jeparatanggal 4Agustus 1978, anak dari ayah Hariadi dan Ibu Kholifah, dengan riwayat pendidikan SDNegeri 1SendangJepara lulus tahun 1990, SMPNegeri 1 Pecangan lulus tahun 1993, SMA Negeri 1 Kudus lulus tahun 1996, D3 STANJakarta lulus tahun 1999, Sarjana Ekonomi WR Supratman Surabayalulus tahun 2008, dan bekerja sebagai Account Representative di Seksi Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara sampai dengan sekarang.



## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparnyo, SH. MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan kesempatan menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang dengan penuh kesabaran telah memberikan kemudahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi, yang juga merupakan pembimbing utama.
3. Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Mokhamad Arwani, SE. MM., selaku pembimbing anggota yang telah membantu dan meluangkan waktu serta dengan kesabarannya membimbing peneliti sampai selesaiannya penyusunan tesis ini.
5. Orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. Istri dan anak-anakku tersayang yang telah memberikan semangat dan doanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Kudus,

Maret 2019

Penulis,

Arif Zubaidi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak, sistem perpajakan *online* terhadap kepuasan wajib pajak, kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Jumlah responden dalam penelitian ini sejumlah 147 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) AMOS versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, 2) sistem perpajakan *online* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, 3) kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) kualitas layanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, 5) sistem perpajakan *online* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, 6) variabel kepuasan dapat mengintervening hubungan antara variabel kualitas layanan dengan kepatuhan wajib pajak, 7) variabel kepuasan dapat mengintervening hubungan antara variabel sistem perpajakan *online* dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: pajak, sistem perpajakan *online*, kualitas pelayanan, kepatuhan, kepuasan.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of taxpayer service quality on taxpayer satisfaction, online taxation system on taxpayer satisfaction, taxpayer satisfaction on taxpayer compliance, tax officer service quality on taxpayer compliance, online taxation system on taxpayer compliance, service quality tax officer towards taxpayer compliance through taxpayer satisfaction, online taxation system towards taxpayer compliance through taxpayer satisfaction.

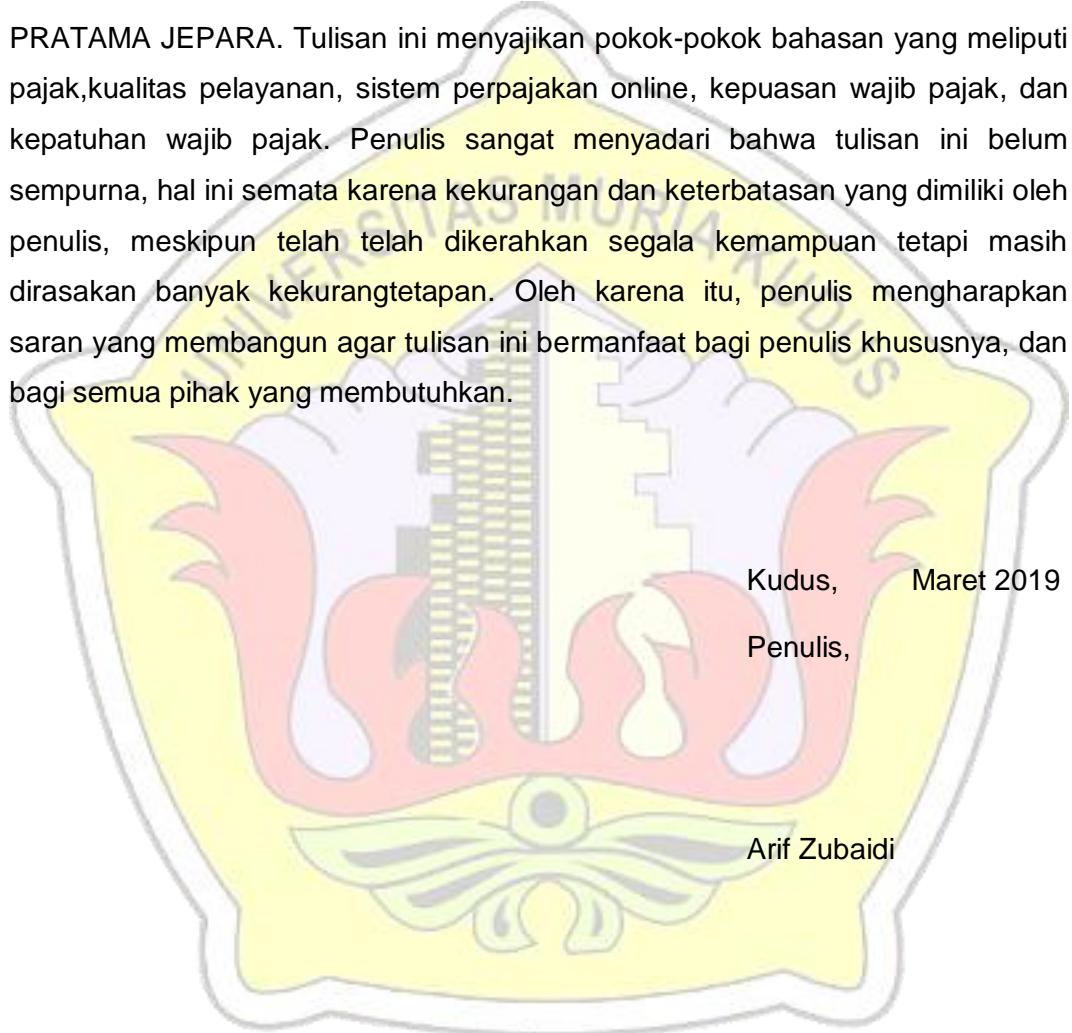
The number of respondents in this study was 147 taxpayers at the Pratama Jepara Tax Service Office. Test instruments using validity and reliability tests. The analysis technique used is AMOS version 21 SEM (Structural Equation Modeling).

The results of this study indicate that 1) service quality has a positive and significant influence on taxpayer satisfaction, 2) online taxation systems have a positive and significant influence on taxpayer satisfaction, 3) taxpayer satisfaction has a positive and significant influence on taxpayer compliance, 4 ) service quality has a positive and significant influence on the taxpayer compliance variable, 5) the online taxation system does not have a direct influence on the variable taxpayer compliance, 6) satisfaction variable can interfere the relationship between service quality variables with tax compliance, 7) satisfaction variables can interfere with the relationship between online tax system variables with tax compliance

Keyword:tax, online taxation system, service quality, compliance, satisfaction

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Alloh SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PERPAJAKAN ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**. Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi pajak, kualitas pelayanan, sistem perpajakan online, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini belum sempurna, hal ini semata karena kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, meskipun telah dikerahkan segala kemampuan tetapi masih dirasakan banyak kekurangtetapan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi semua pihak yang membutuhkan.



Kudus,  
Maret 2019  
Penulis,

Arif Zubaidi

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT .....</i>	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Pajak .....	15
2.3. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak .....	17
2.4. Sistem Perpajakan <i>Online</i> .....	17
2.5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
2.6. Kepuasan Wajib Pajak .....	21
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN	
HIPOTESIS .....	26
3.1. Kerangka Konsep .....	26

3.2. Perumusan Hipotesis .....	30
3.3. Indikator-indikator Penelitian.....	31
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Pendekatan Penelitian .....	35
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
4.3. Populasi dan Sampel .....	36
4.4. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
4.5. Variabel Penelitian .....	39
4.6. Pengolahan data .....	39
4.7. Uji Instrumen .....	41
4.8. Metode Analisis Data .....	42
4.9. Uji Asumsi.....	44
4.10. Uji Model.....	45
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
5.1. Hasil Penelitian.....	49
5.2. Pengujian Asumsi SEM.....	54
5.3. Pengujian <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	57
5.4. Pengujian Hipotesis.....	63
5.5. Pembahasan .....	67
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
6.1. Kesimpulan.....	72
6.2. Saran .....	72
6.3. Implikasi.....	73
6.4. Keterbatasan Penelitian.....	74

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Karakteristik Responden .....	50
Tabel 5.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	51
Tabel 5.3 Pengujian Normalitas Data.....	54
Tabel 5.4. Pengujian Kelayakan Variabel Penelitian .....	57
Tabel 5.5. PengujianKelayakan SEM.....	59
Tabel 5.6 Hasil Estimasi Parameter Antar VariabelBerdasarkan Model SEM dengan melihat Standardized .....	62
Tabel 5.7 Hasil Estimasi <i>Direct</i> dan <i>Indirect Effect</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	26
Gambar 5.1. Model Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	58

