

**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
MELALUI PENGETAHUAN PAJAK  
KUALITAS LAYANAN DAN TAX AUDITS  
DENGAN TAX AWARENNES  
SEBAGAI VARIABEL INTERVERNING  
(Studi Kasus Pada Pajak Hotel di Kabupaten Pati)**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

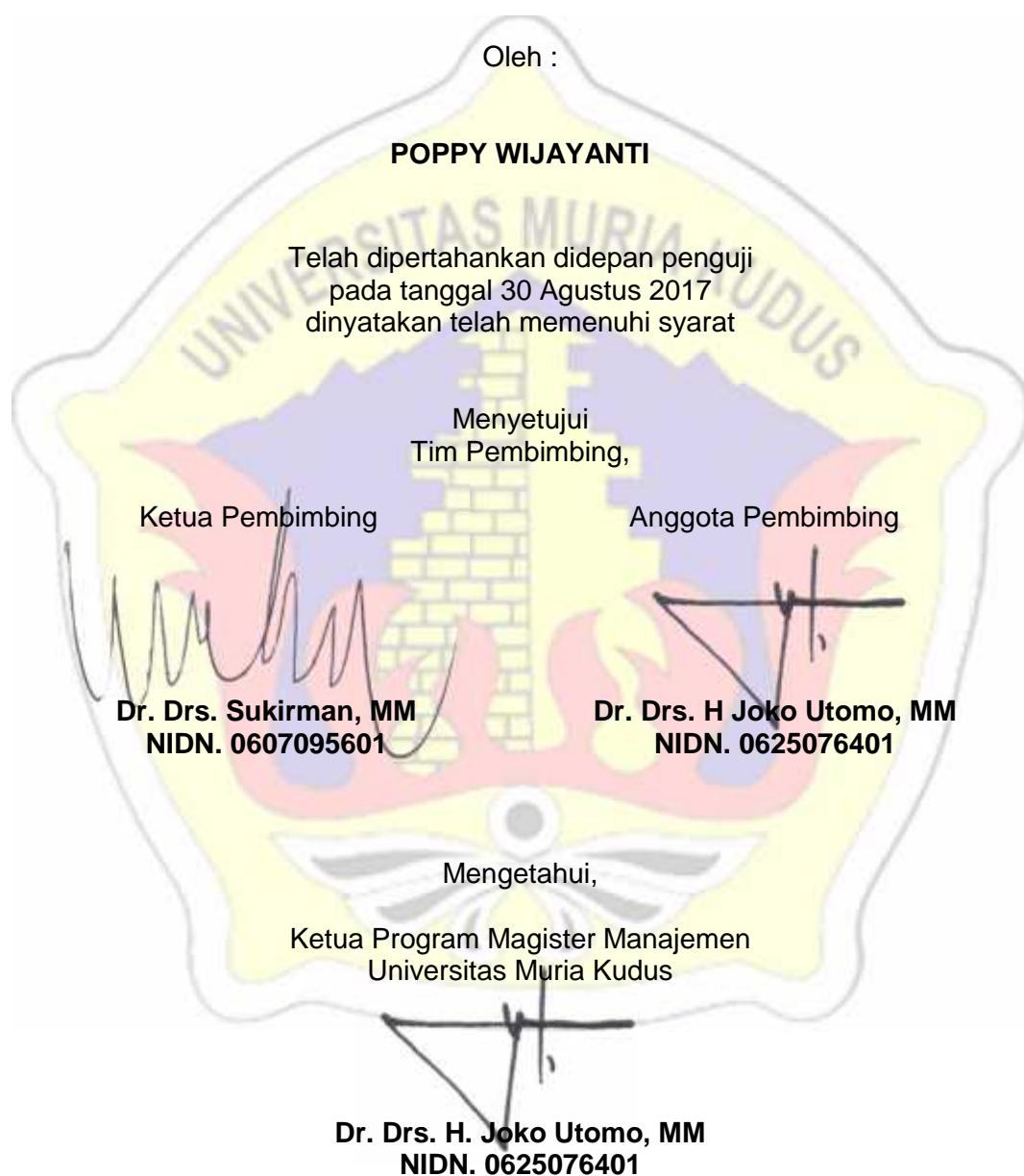
**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
MELALUI PENGETAHUAN PAJAK  
KUALITAS LAYANAN DAN TAX AUDITS  
DENGAN TAX AWARENNES  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
**(Studi Kasus Pada Pajak Hotel di Kabupaten Pati)**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**TESIS**

**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
MELALUI PENGETAHUAN PAJAK  
KUALITAS LAYANAN DAN TAX AUDITS  
DENGAN TAX AWARENNES  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Pajak Hotel di Kabupaten Pati)**



**JUDUL TESIS :**

**Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan dan Tax audits dengan Tax Awareness sebagai Variabel Interverning (Studi Kasus Pasa Pajak Hotel di Kabupaten pati)**

Nama Mahasiswa : Poppy Wijayanti

NIM : 2015-01-028

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : MSDM

**TIM PEMBIMBING :**

Ketua Pembimbing : Dr. Drs. Sukirman, MM

(.....)

Anggota Pembimbing : Dr. Drs. H Joko Utomo, MM

(.....)

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji : Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM

(.....)

Tanggal Ujian : 30 Agustus 2017

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

**PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENGETAHUAN PAJAK KUALITAS LAYANAN DAN TAX AUDITS DENGAN TAX AWARENNES SEBAGAI VARIABEL INTERVERNING (Studi Kasus Pada Pajak Hotel di Kabupaten Pati)**

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 Magister Manajemen dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 30 Agustus 2017  
Penulis

Poppy Wijayanti  
NIM. 2015-01-028

## **RIWAYAT HIDUP**

Poppy Wijayanti, Pati, 14 September 1981 anak dari ayah Haryo Widarso (alm) dan ibu Yanti Rahayu, SD sampai SMA di Kota Pati, lulus SMA dari SMU 3 Pati tahun 1999, Studi S1 di Jurusan Ekonomi Manajemen Unissula Tahun 2003, sebagai staf di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati tahun 2004 sampai dengan sekarang.



## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh pengetahuan pajak (X1), kualitas layanan pajak (X2) dan *Tax Audits* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam membayar pajak di Kabupaten Pati dengan *Tax Awareness* (Z) sebagai variabel mediasi.

Responden penelitian berjumlah 60 orang wajib pajak. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) yang dioperasikan melalui program Smart PLS.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak signifikan berpengaruh secara langsung terhadap *tax awareness*, kualitas layanan tidak signifikan berpengaruh secara langsung terhadap *tax awareness*, bahwa *tax audits* secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap *tax awareness*, pengetahuan pajak secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas layanan secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, *tax audits* tidak signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, *tax awareness* secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak tidak signifikan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas layanan tidak signifikan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dan *tax audits* secara signifikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan pajak.

**Kata kunci:** Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan, Tax Audits, Tax Awareness, Kepatuhan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

This study analyzes the influence of tax knowledge (X1), the quality of tax service (X2) and Tax Audits (X3) on taxpayer compliance (Y) in paying tax in Pati District with Tax Awareness (Z) as the mediation variable.

Research respondents amounted to 60 taxpayers. Sampling technique used purposive sampling. Primary data were obtained from questionnaires filled by respondents. Then tested the validity, reliability test and hypothesis test by using analysis technique PLS (Partial Least Square) which operated through Smart PLS program.

The result of hypothesis testing shows that the tax knowledge is not significant directly affect the tax awareness, the quality of service is not significant directly affect the tax awareness, that tax audits significantly influence directly to tax awareness, tax knowledge significantly influence directly to compliance compliance Tax, service quality significantly influence directly to taxpayer compliance, tax audits do not significantly influence directly to taxpayer compliance, tax awareness significantly influence directly to taxpayer compliance, tax knowledge is not significant indirectly affect taxpayer compliance, Service quality is not significant indirectly affect taxpayer compliance and tax audits significantly influence directly to tax compliance.

**Keywords :** **Tax Knowledge, Service Quality, Tax Audits, Tax Awareness, Taxpayer Compliance**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas ridhoNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul "**Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan dan Tax audits dengan Tax Awareness sebagai Variabel Interverning (Studi Kasus Pasa Pajak Hotel di Kabupaten pati)**".

Dalam proses penulisan tesis, yang merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan studi akhir Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Dr. H. Suparnyo, SH, MS. yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Universitas Muria Kudus.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Dr. Drs. H. Mochammad Edris, MM yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Muria kudus.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM. yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pembelajaran di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Pembimbing Utama Dr. Drs. Sukirman, MM. yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.

5. Seluruh dosen serta staf Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muria Kudus yang telah membantu kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Bapak Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan maupun penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karena keterbatasan yang ada, penulis mengharap dan sangat menghargai segala saran dan kritik guna perbaikan dan penyempurnaan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan dan dapat menambah perbendaharaan pustaka kita.

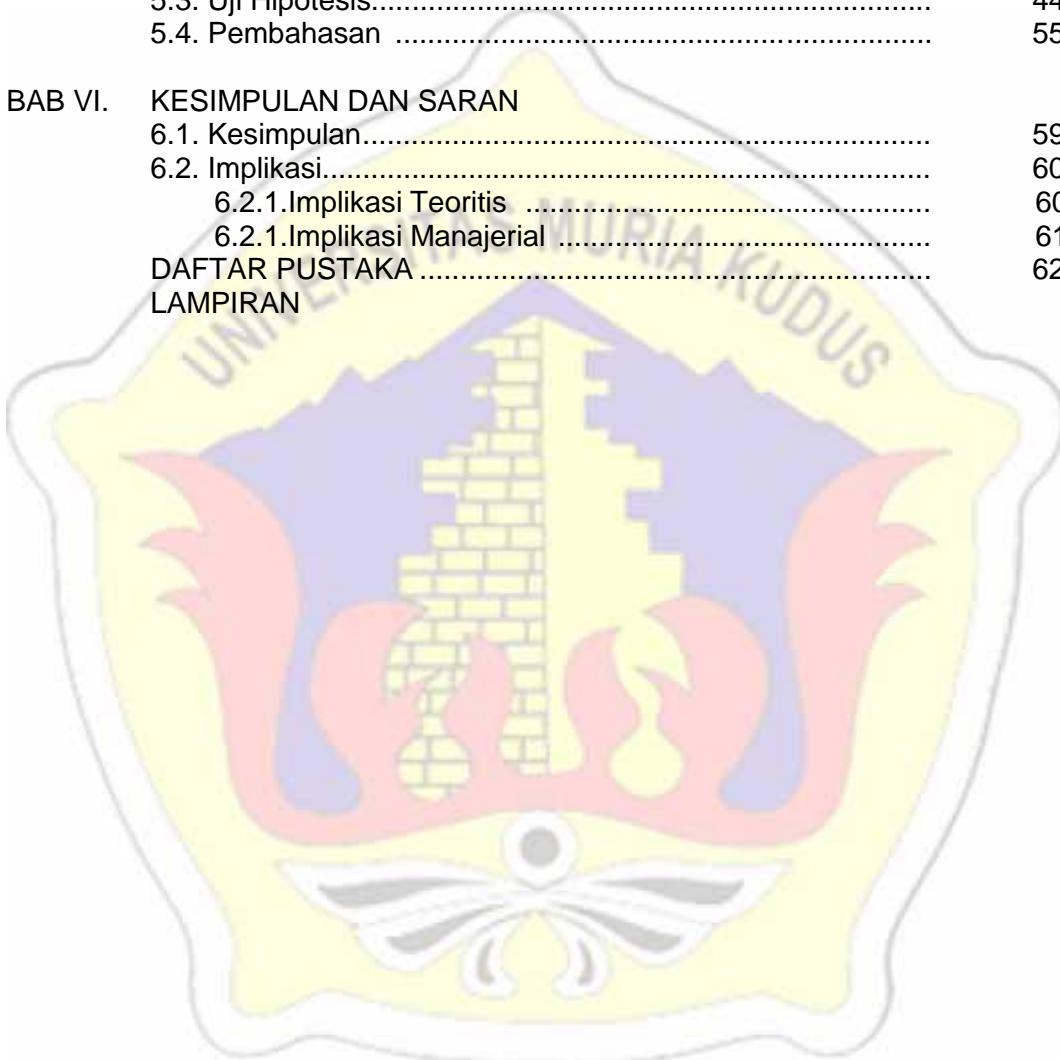
Kudus, 30 Agustus 2017  
Penulis

Poppy Wijayanti  
NIM. 2015-01-028

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....  | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....   | iii     |
| HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS .....                            | iv      |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....                                  | v       |
| RIWAYAT HIDUP.....   | vi      |
| ABSTRAK.....   | vii     |
| ABSTRACT .....   | viii    |
| KATA PENGANTAR .....   | ix      |
| DAFTAR ISI .....   | xii     |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xiii    |
| DAFTAR TABEL .....   | xiv     |
| <br>   |         |
| BAB I. PENDAHULUAN .....   | 1       |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1       |
| 1.2. Perumusan Masalah .....   | 8       |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 9       |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....   | 10      |
| 1.5. Pembatasan Masalah .....  | 11      |
| <br>   |         |
| BAB II. TELAAH PUSTAKA .....   | 12      |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                      | 13      |
| 2.2. Kepatuhan Perpajakan .....                                      | 14      |
| 2.3. <i>Tax Awareness</i> .....                                      | 15      |
| 2.4. Pengetahuan Pajak .....   | 17      |
| 2.5. Kualitas Layanan .....  | 19      |
| 2.6. <i>TaxAudits</i> .....  | 19      |
| <br>   |         |
| BAB III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN<br>HIPOTESIS ..... | 21      |
| 3.1. Perumusan Model Penelitian .....                                | 21      |
| 3.2. Hipotesis.....  | 21      |
| <br>   |         |
| BAB IV. METODE PENELITIAN .....                                      | 23      |
| 4.1. Objek Penelitian .....  | 23      |
| 4.2. Populasi.....   | 23      |
| 4.3. Sample .....  | 23      |
| 4.4. Metode Pengumpulan Data .....                                   | 24      |
| 4.4.1.Kuesioner .....  | 24      |
| 4.4.2.Dokumentasi .....  | 26      |
| 4.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel .....         | 26      |
| 4.5.1.Definisi Konsep.....   | 26      |
| 4.5.2.Definisi Operasional Variabel .....                            | 27      |
| 4.6. Metode Analisis.....  | 32      |
| 4.6.1.Uji Reabilitas dan Validitas .....                             | 32      |

|  |    |
|--|----|
| 4.6.2.Teknik Analisis data.....              | 33 |
| <b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>           |    |
| 5.1. Analisis Deskriptif .....               | 37 |
| 5.1.1.Karakteristik responden .....          | 37 |
| 5.1.2.Deskripsi Variabel Penelitian.....     | 38 |
| 5.2. Pengujian Validitas dan reabilitas..... | 42 |
| 5.2.1.Uji Validitas .....                    | 42 |
| 5.2.2.Uji Reabilitas .....                   | 43 |
| 5.3. Uji Hipotesis.....                      | 44 |
| 5.4. Pembahasan .....                        | 55 |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>          |    |
| 6.1. Kesimpulan.....                         | 59 |
| 6.2. Implikasi.....                          | 60 |
| 6.2.1Implikasi Teoritis .....                | 60 |
| 6.2.1Implikasi Manajerial .....              | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         | 62 |
| LAMPIRAN                                     |    |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1.Model Grafis Penelitian ..... | 21 |
| Gambar 3.2.Model Kepatuhan Pajak .....   | 34 |
| Gambar 5.1.Jalur Persamaan.....          | 45 |



## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 1.1.  | Realisasi Penerimaan Pajak Hotel ..... | 5  |
| Tabel 5.1.  | Karakteristik Responden .....          | 37 |
| Tabel 5.2.  | Deskripsi Pengetahuan Pajak.....       | 39 |
| Tabel 5.3.  | Deskripsi Kualitas Layanan .....       | 39 |
| Tabel 5.4.  | Deskripsi <i>Tax Audits</i> .....      | 40 |
| Tabel 5.5.  | Deskripsi <i>Tax Awareness</i> .....   | 41 |
| Tabel 5.6.  | Deskripsi Kepatuhan Pajak .....        | 41 |
| Tabel 5.7.  | Indikator Validitas .....              | 42 |
| Tabel 5.8.  | Composite reability .....              | 44 |
| Tabel 5.9.  | Loading Factor .....                   | 46 |
| Tabel 5.10. | Nilai Loading Factor .....             | 48 |
| Tabel 5.11. | Composite reability & Cronchbach ..... | 49 |
| Tabel 5.12. | Cross Loading Factor .....             | 50 |
| Tabel 5.13. | R Square .....                         | 51 |
| Tabel 5.14. | Pengaruh Langsung .....                | 53 |
| Tabel 5.15. | Pengaruh Tidak Langsung .....          | 54 |
| Tabel 5.16. | Pengaruh Total .....                   | 55 |

