

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PEREDARAN BRUTO TERTENTU
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KUDUS DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2017

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEREDARAN BRUTO TERTENTU PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Oleh :

HERU PURNOMO

2014-01-016

telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 24 Agustus 2017
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Tim Pembimbing,

Ketua

Anggota

Dr. Drs. H. M. Zainuri, M.M.
NIDN. 0615076301

Dr. Supriyono, S.E., M.M.
NIDN. 0614037104

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muria Kudus

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

HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI

JUDUL TESIS :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PEREDARAN BRUTO TERTENTU PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS DENGAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Nama Mahasiswa : Heru Purnomo
NIM : 2014-01-016
Program Studi : Magister Manajemen
Minat : Manajemen Pemasaran

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Drs. Zainuri, M.M.
NIDN. 0615076301

(.....)

Anggota : Dr. Supriyono, S.E., M.M.
NIDN. 0614037104

(.....)

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., S.H., M.M.
NIDN. 0607095601

(.....)

Tanggal Ujian : 24 Agustus 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PEREDARAN BRUTO TERTENTU
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

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 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, 24 Agustus 2017
Penulis

Meterai
Rp6.000,00

Heru Purnomo
NIM. 2014-01-016

RIWAYAT HIDUP

Heru Purnomo, tempat tanggal lahir di: Surabaya, 9 November 1975, anak dari Ayah Sumarto dan Ibu Siti Baisah.

Riwayat Pendidikan di SDN 135 Simokerto 2 Surabaya lulus tahun 1987, SMPN 1 Surabaya lulus tahun 1990, SMAN 9 Surabaya lulus tahun 1993, Program Diploma III Keuangan Spesialisasi Anggaran di Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Jakarta lulus tahun 1996, dan Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus lulus tahun 2005.

Riwayat Pekerjaan di Direktorat Jenderal Anggaran tahun 1995 s.d. 1996, di Direktorat Jenderal Pajak tahun 1996 s.d. sekarang yaitu di

- 1) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pati tahun 1996 s.d. 2007,
- 2) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora tahun 2007 s.d. 2011,
- 3) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara tahun 2011 s.d. 2014,
- 4) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus tahun 2014 s.d. sekarang.

Penulis

Heru Purnomo
NIM. 2014-01-016

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Suparnyo S.H., M.S. selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah menyelenggarakan pendidikan sehingga dapat menimba ilmu di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Drs. Joko Utomo, MM, selaku ketua Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan dorongan dalam menyelesaikan studi.
3. Dr. Drs. H. Zainuri, M.M selaku ketua tim pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi dan penyempurnaan Tesis ini.
4. Dr. Supriyono, S.E., M.M., selaku anggota tim pembimbing yang telah membimbing serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
5. Bernadette Ning Djah Prananingrum, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus yang telah memberikan ijin pendidikan dan ijin penelitian hingga selesaiya tesis ini.
6. Kedua orang tuaku tersayang, Ayah Sumarto dan Ibu Siti Baisah serta isteriku tercinta Firda Zulfiana dan kedua anakku Heydar Rifky Albana dan Aisyah Danisy Qonita yang menjadi semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Para dosen, rekan-rekan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan atau ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis.

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

Penulis

Heru Purnomo
NIM. 2014-01-016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Peredaran Bruto Tertentu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi.

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis, dengan menggunakan metode survey, dan dengan menggunakan data primer dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus dan data primer kepada 140 responden Wajib Pajak orang pribadi peredaran bruto tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : SEM AMOS, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty) on Personal Taxpayer Compliance of Certain Gross Distribution at Tax Pratama Kudus Service with Taxpayer Satisfaction as Variable Moderation.

In this research, hypothesis testing, by using survey method, and by using primary data from Tax Office Pratama Kudus and primery data to 140 respondents taxpayers private person certain gross circulation. The analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling).

The results concluded that there is a positive and significant effect of service quality dimension to taxpayer satisfaction. Dimension of service quality does not affect taxpayer compliance. There is a positive influence and significant dimension of taxpayer satisfaction on taxpayer compliance. Taxpayer satisfaction can moderate the relationship between service quality variable to taxpayer compliance.

Keywords: SEM AMOS, Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Taxpayer Compliance



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEREDARAN BRUTO TERTENTU PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang pendidikan pascasarjana Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Muria Kudus.

Sangat disadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, mengingat kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat melengkapi kekurangan tesis ini.

Pada akhirnya, semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat bagi yang membutuhkan. Terima kasih.

Penulis

Heru Purnomo
NIM. 2014-01-016

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i	
HALAMAN PENGESAHAN	ii	
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii	
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv	
RIWAYAT HIDUP	v	
UCAPAN TERIMA KASIH	vi	
ABSTRAK	vii	
<i>ABSTRACT</i>	viii	
KATA PENGANTAR	ix	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR TABEL	xii	
DAFTAR GAMBAR	xiii	
DAFTAR ISTILAH	xiv	
DAFTAR LAMPIRAN	xv	
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Perumusan Masalah	8
1.3.	Tujuan Penelitian	8
1.4.	Manfaat Penelitian	9
BAB II	TELAAH PUSTAKA	
2.1.	Penelitian Terdahulu	11
2.2.	Pelayanan	15
2.1.1.	Pengertian Pelayanan	15
2.1.2.	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3.	Kepuasan	21
2.2.1	Pengertian Kepuasan dan Kepuasan Pelanggan	21
2.2.2.	Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	21
2.2.3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.4.	Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.3.1.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.5.	Wajib Pajak Orang Pribadi Peredaran Bruto Tertentu.	24
BAB III	KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
3.1.	Kerangka Konsep Penelitian	27
3.2.	Hipotesis Penelitian	30
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1.	Rancangan Penelitian	31
4.2.	Metode Pengambilan Sampel	31
4.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
4.4.	Data dan Sumber Data	35

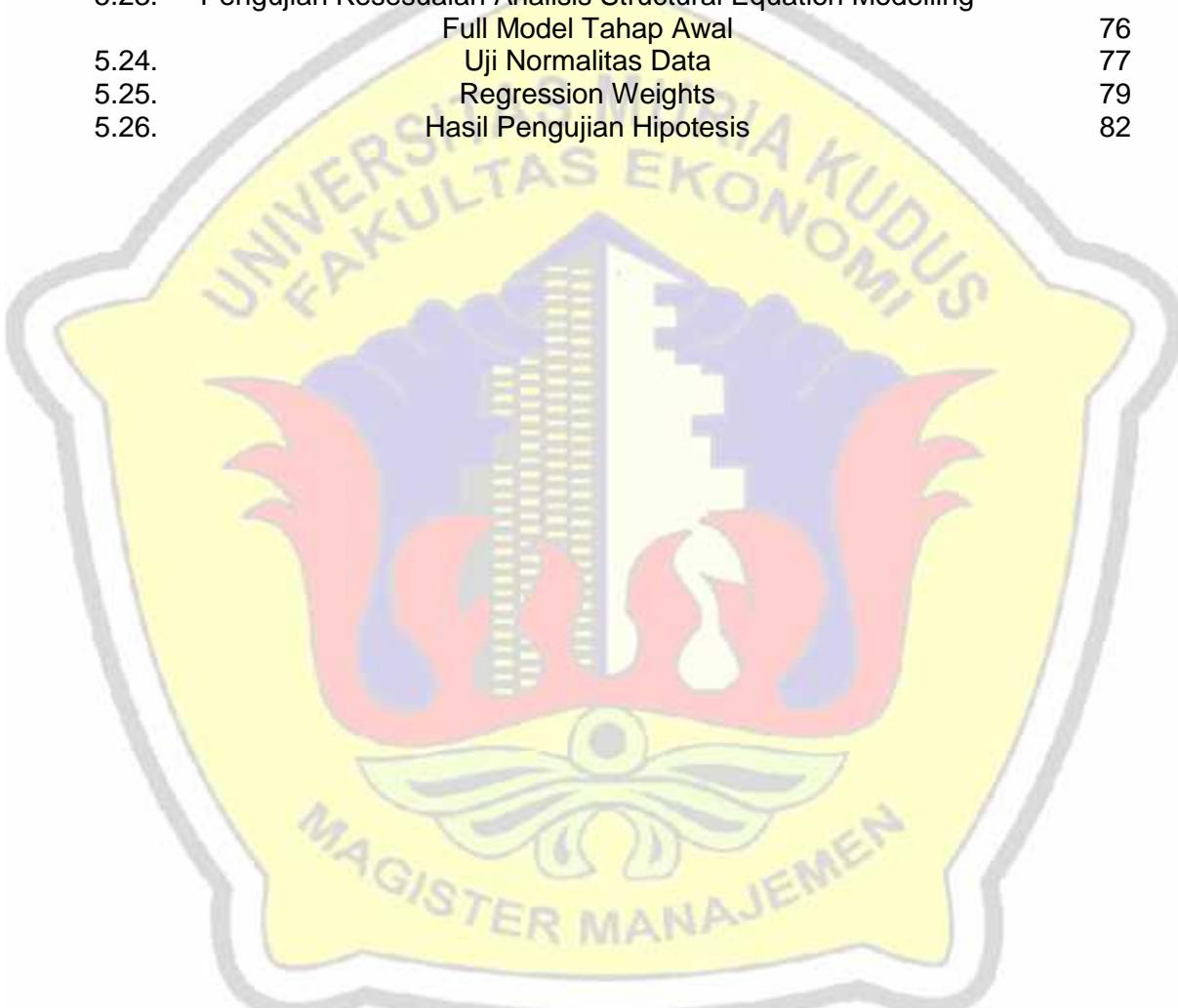
4.5.	Analisis Data	38
		Halaman
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
5.2.	Analisis dan Hasil Pembahasan Pengujian Hipotesis ...	53
5.2.1.	Statistik Deskriptif	53
1.	Distribusi Frekuensi	53
2.	Statistik Rata-rata	67
3.	Angka Indeks	69
5.2.2.	Statistik Inferensial	73
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
2.	Pengujian Model Struktural	75
5.2.3.	Pengujian Hipotesis	79
5.3.	Pembahasan	82
5.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus	82
5.3.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus	83
5.3.3.	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus	83
5.3.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus	83
5.4.	Keterbatasan Penelitian	84
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	85
6.2.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Data Jumlah Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus Tahun 2014 s.d. 2016	6
1.2.	Data Penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus Tahun 2014 s.d. 2016.	6
4.1.	Karakteristik Responden	31
4.2.	Definisi dan Indikator Variabel Penelitian	34
4.3.	Skor Skala Likert	38
4.4.	Goodness of Fit Index	48
5.1.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Tangible</i>	53
5.2.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Reliability</i>	54
5.3.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Responsiveness</i>	55
5.4.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Assurance</i>	56
5.5.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Emphaty</i>	57
5.6.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Kualitas Pelayanan Yang Baik	58
5.7.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Pelayanan Sesuai Harapan	59
5.8.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Harapan Sesuai Kenyataan	60
5.9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Jaminan Mutu Pelayanan	61
5.10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Kepuasan Terhadap Besarnya Biaya Pajak	62
5.11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Indikator Kepuasan Secara Menyeluruh	63
5.12.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Indikator Menghitung dan Membayar Pajak Dengan Benar	64
5.13.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Indikator Melaporkan SPT Tepat Waktu	65
5.14.	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Indikator Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Sukarela	66

Halaman

5.15.	Statistik Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan	67
5.16.	Statistik Rata-rata Variabel Kepuasan Wajib Pajak	68
5.17.	Statistik Rata-rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	69
5.18.	Indeks Kualitas Pelayanan	70
5.19.	Indeks Kepuasan Wajib Pajak	71
5.20.	Indeks Kepatuhan Wajib Pajak	72
5.21.	Uji Validitas	73
5.22.	Uji Reliabilitas	74
5.23.	Pengujian Kesesuaian Analisis Structural Equation Modelling	
	Full Model Tahap Awal	76
5.24.	Uji Normalitas Data	77
5.25.	Regression Weights	79
5.26.	Hasil Pengujian Hipotesis	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Customer Assesment of Service Quality	21
3.1.	Mediating model of customer satisfaction on behavioural intentions	28
3.2.	Kerangka Pemikiran	29
5.1.	Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	51
5.2.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	75
5.3.	Diagram Alur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	81



DAFTAR ISTILAH

Istilah	Kepanjangan
WP	Wajib Pajak
DJP	Direktorat Jenderal Pajak
KPP	Kantor Pelayanan Pajak
KPPBB	Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
KARIKPA	Kantor Pemeriksa Pajak
KP2KP	Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan
TPT	Tempat Pelayanan Terpadu
SERVQUAL	Service Quality
SEM	Structural Equation Modelling
Perindagkop	Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi
SMA	Sekolah Menengah Atas
AMOS	Analysis Of Moment Structure
SPSS	Statistical Product and Service Solutions
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
GFI	Goodness of Fit Index
AGFI	Adjusted Goodness of Fit Index
TLI	Tucker Lewis Index
CFI	Comparative Fit Index

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Kuesioner Penelitian	89
B	Hasil Tabulasi Kuesioner	95
C	Hasil SEM AMOS	99

