



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
CIBITUNG**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS  
OLEH :  
Widiastuti  
55513320010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

## **PENGESAHAN TESIS**

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung**

Nama : Widiastuti

NIM : 55513320010

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : November 2015

Mengesahkan  
Rembimbing

Wilson RL. Tobing, Ak CA, M.Si, Ph.D

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRS

## PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung**

Nama : Widiastuti

NIM : 55513320010

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : November 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya sendiri dengan bimbingan Komisi 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, November 2015



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat nikmat dan rahmat-Nya tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian tesis ini mengalami banyak kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi. Peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberi kelancaran proses pendidikan di Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRS selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Wilson RL. Tobing. Ak CA, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama penyusunan tesis ini.
4. Semua dosen Universitas Mercu Buana, terutama pengampu mata kuliah Program Magister Akuntansi yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan selama masa kuliah maupun dalam penyusunan tesis ini.

5. Segenap staf administrasi pengelola Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan bagi peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Praja dan Ibu Tetty pada Kanwil Jabar II serta Ibu Duwi pada Direktorat Jenderal Pajak yang turut membantu dan memberikan dukungan.
7. Ibu Dewi Selaku Sekretariat KPP Pratama Cibitung dan segenap staff KPP Pratama Cibitung yang telah membantu dengan sungguh-sungguh selama penelitian ini berlangsung.
8. Kedua orangtuaku Bp. Tommy dan Ibu Ernawati dengan doanya yang tak pernah putus dan selalu memotivasi dan memberikan dukungan moril dan materil, buat adekku Ika Silvi dan Affan Hidayat yang selalu memberikan semangat untuk terus menjadi yang terbaik.
9. Teman-teman Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Kampus Cibubur, Mba Yani, Mba Aina, Mba Wati, Mega, Vina dan Iwan, yang selalu belajar bersama-sama, saling mendukung, saling mengingatkan, saling mengisi, dan berjuang bersama-sama.
10. Teman-teman PT. Mitsubishi Corporation Technos Indonesia, khususnya Bapak Solikin selaku Manager Keuangan dan Accounting yang terus memberikan contoh tauladan yang bijak dalam menjalani kehidupan.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu demi satu, yang turut memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penelitian tesis ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, November 2015

Widiastuti



**DAFTAR ISI**  
**PENDAHULUAN**

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>      | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>            | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>           | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>      | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>          | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>       | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>       | <b>xv</b>  |

**BAB I    PENDAHULUAN**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....          | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....        | 8 |
| 1.4 Ruang Lingkup Penelitian ..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....       | 9 |

**BAB II    KAJIAN PUSTAKA**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 2.1 Pengertian Pajak dan Penghasilan ..... | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Pajak .....               | 10 |
| 2.1.2 Pengertian Penghasilan.....          | 11 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 Pengertian Jasa .....                                                                                 | 12 |
| 2.2.1 Karakteristik Jasa.....                                                                             | 13 |
| 2.3 Pengertian Kualitas.....                                                                              | 14 |
| 2.4 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Prima.....                                                         | 15 |
| 2.4.1 Pengertian Pelayanan.....                                                                           | 15 |
| 2.4.2 Dimensi Pelayanan .....                                                                             | 16 |
| 2.4.3 Pelayanan Prima .....                                                                               | 17 |
| 2.5 Pelayanan Publik .....                                                                                | 18 |
| 2.5.1 Azaz Pelayanan Publik.....                                                                          | 20 |
| 2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik.....                                                                       | 21 |
| 2.5.3 Paradigma Pelayanan Publik .....                                                                    | 23 |
| 2.6 Direktorat Jenderal Pajak dan Pelayanan Publik.....                                                   | 24 |
| 2.7 Pengertian Kepatuhan.....                                                                             | 25 |
| 2.8 Kepuasan Wajib Pajak.....                                                                             | 26 |
| 2.9 Tinjauan Peneliti Terdahulu .....                                                                     | 27 |
| 2.10 Hipotesis.....                                                                                       | 34 |
| 2.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....                                                 | 34 |
| 2.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan .....                                               | 34 |
| 2.10.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan .....                                             | 35 |
| 2.10.4 Kepuasan Wajib Pajak Memperkuat/Memperlemah<br>pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan..... | 36 |
| 2.11 Kerangka Pemikiran .....                                                                             | 37 |

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Berdirinya KPP Pratama Cibitung .....    | 39 |
| 3.2 Visi dan Misi KPP Pratama Cibitung .....                 | 39 |
| 3.2.1 Visi KPP Pratama Cibitung .....                        | 39 |
| 3.2.2 Misi KPP Pratama Cibitung .....                        | 39 |
| 3.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung .....           | 40 |
| 3.4 Motto Pelayanan .....                                    | 46 |
| 3.5 Peta Wilayah dan Wilayah Kerja .....                     | 46 |
| 3.5.1 Peta Wilayah .....                                     | 46 |
| 3.5.2 Wilayah Kerja .....                                    | 47 |
| 3.6 Potensi Wilayah .....                                    | 48 |
| 3.7 Rencana Realisasi dan Rencana Pertumbuhan 2014 .....     | 48 |
| 3.8 Upaya Pencapaian dan Penerimaan .....                    | 49 |
| 3.8.1 Upaya Pencapaian Seksi Pengawasan dan Konsultasi ....  | 49 |
| 3.8.2 Upaya Pencapaian Penerimaan Seksi Pemeriksaan .....    | 49 |
| 3.8.3 Upaya Pencapaian Penerimaan Seksi Penagihan .....      | 50 |
| 3.8.4 Upaya Pencapaian Penerimaan Seksi Ekstensifikasi ..... | 50 |
| 3.9 Efisiensi SOP .....                                      | 51 |
| 3.10 Inovasi Pelayanan Publik .....                          | 51 |
| 3.11 Upaya Peningkatan .....                                 | 52 |
| 3.11.1 Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak .....         | 52 |
| 3.11.2 Upaya Peningkatan Pegawai .....                       | 53 |

#### **BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 4.1 Objek Penelitian ..... | 54 |
|----------------------------|----|

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Metode Penelitian.....                             | 54 |
| 4.1 Operasional Variabel.....                          | 55 |
| 4.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....          | 58 |
| 4.5 Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....           | 59 |
| 4.6 Pengujian Data.....                                | 60 |
| 4.6.1 Uji Validitas.....                               | 60 |
| 4.6.2 Uji Reliabilitas.....                            | 61 |
| 4.6.3 Metode Transformasi Data .....                   | 62 |
| 4.7 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis ..... | 63 |
| 4.7.1 Uji Asumsi Klasik .....                          | 63 |
| 4.7.1.1 Uji Normalitas Data.....                       | 64 |
| 4.7.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....                  | 64 |
| 4.7.1.3 Uji Multikolonieritas .....                    | 65 |
| 4.7.2 Teknik Analisis Data .....                       | 65 |
| 4.7.3 Pengujian Hipotesis .....                        | 67 |
| 4.7.3.1 Pengujian Hipotesis Jalur.....                 | 67 |
| 4.7.3.2 Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 69 |
| 4.7.3.3 Uji Deteksi Pengaruh Mediasi .....             | 70 |

## **BAB V HASIL PENELITIAN**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 5.1 Analisa Dekriptif .....                       | 71 |
| 5.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 72 |
| 5.2.1 Hasil Uji Validitas .....                   | 72 |
| 5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas .....               | 75 |

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3 Metode Transformasi Data .....                                                                         | 76 |
| 5.4 Teknik Analisis Data .....                                                                             | 80 |
| 5.5 Hasil Analisis Data dan Pembahasan .....                                                               | 80 |
| 5.5.1 Uji Normalitas Residual .....                                                                        | 80 |
| 5.5.2 Uji Multikolonieritas .....                                                                          | 81 |
| 5.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                                                        | 82 |
| 5.6 Uji Model.....                                                                                         | 83 |
| 5.6.1 Substruktur 1 .....                                                                                  | 83 |
| 5.6.2 Substruktur 2 .....                                                                                  | 84 |
| 5.6.3 Hasil Uji Model Substruktur 1 .....                                                                  | 85 |
| 5.6.4 Hasil Uji Model Substruktur 2 .....                                                                  | 85 |
| 5.7 Pengujian Hipotesis .....                                                                              | 87 |
| 5.8 Pembahasan .....                                                                                       | 90 |
| 5.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....                                                  | 90 |
| 5.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan.....                                                  | 91 |
| 5.8.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepatuhan .....                                                           | 92 |
| 5.8.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan<br>Kepuasan Sebagai Variabel Intervening ..... | 93 |

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|                        |    |
|------------------------|----|
| 6.1 Kesimpulan.....    | 94 |
| 6.2 Keterbatasan ..... | 94 |
| 6.3 Saran .....        | 95 |

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....                                                     | 31 |
| 4.1 Distribusi Sampel pada KPP Cibitung .....                                               | 59 |
| 5.1 Analisis Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan .....                                  | 72 |
| 5.2 Analisis Uji Validitas Faktor Kepuasan Wajib Pajak.....                                 | 74 |
| 5.3 Analisis Uji Validitas Faktor Kepatuhan Wajib Pajak .....                               | 75 |
| 5.4 Analisis Uji Reliabilitas.....                                                          | 75 |
| 5.5 Proses Transformasi Data Ordinal ke Data Interval Variabel<br>Kualitas Pelayanan .....  | 76 |
| 5.6 Hasil Data Interval Kualitas Pelayanan .....                                            | 77 |
| 5.7 Proses Transformasi Data Ordinal ke Data Interval Variabel<br>Kepuasan Wajib Pajak..... | 78 |
| 5.8 Hasil Data Interval Kepuasan Wajib Pajak .....                                          | 78 |
| 5.9 Proses Transformasi Data Ordinal ke Data Interval Kepatuhan<br>Wajib Pajak .....        | 79 |
| 5.10 Hasil Data Interval Kepatuhan Wajib Pajak.....                                         | 79 |
| 5.11 Hasil Uji Normalitas.....                                                              | 81 |
| 5.12 Hasil Uji Multikolonieritas.....                                                       | 82 |
| 5.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                                     | 83 |
| 5.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Substruktur 1.....                           | 83 |
| 5.15 Hasil Uji $t_{hitung}$ Substruktur 1 .....                                             | 83 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 5.16 Hasil Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) Substruktur 2 ..... | 84 |
| 5.17 Hasil Uji F ANNOVA <sup>a</sup> .....                         | 84 |
| 5.18 Hasil Uji Substruktur 2 .....                                 | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Gambar pasal 1 dan pasal 2 (ayat 1) dan (Ia) UU PPh 2008..... | 11 |
| 2.2 Gambar Kerangka Pemikiran .....                               | 38 |
| 3.1 Gambar Struktur Organisasi KPP Pratama Cibitung.....          | 41 |
| 3.2 Gambar Komposisi Pegawai Berdasarkan Gender.....              | 42 |
| 3.3 Gambar Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur .....               | 42 |
| 3.4 Gambar Komposisi Pegawai Berdasarkan Eselon.....              | 42 |
| 3.5 Gambar Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....         | 43 |
| 3.6 Rencana dan Realisasi Penerimaan .....                        | 48 |
| 3.7 Rencana dan Realisasi Pertumbuhan.....                        | 49 |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA