



**PENGARUH *TAX AMNESTY*, PENYULUHAN,  
PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
(Survei pada KPP Pratama Jakarta Penjaringan)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan**

**Program Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS  
OLEH  
MERCU BUANA  
EKO HANDAYANTO**

**55515110001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh *Tax Amnesty*, Penyuluhan, Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Survei pada KPP Pratama Jakarta Penjaringan)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eko Handayanto

NIM : 55515110001

Program : Magister Akuntansi

Tanggal :

Mengesahkan  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

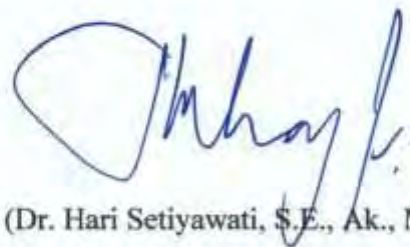
(Dr. Hari Setiyawati, S.E., Ak., M.Si., CA)

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Hari Setiyawati, S.E., Ak., M.Si., CA)

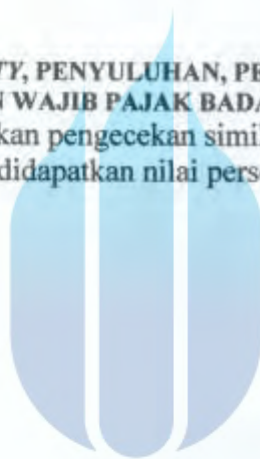
## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Eko Handayanto  
NIM : 55515110001  
Program : Magister Akuntansi

Dengan judul :

**PENGARUH *TAX AMNESTY*, PENYULUHAN, PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (Survei pada KPP Pratama Jakarta Penjaringan)**, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Oktober 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 24 %



Jakarta 16 Oktober 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Arie Psngudi, A.Md

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Tax Amnesty*, Penyuluhan, Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Survei pada KPP Pratama Jakarta Penjarangan)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eko Handayanto

NIM : 55515110001

Program : Magister Akuntansi

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahannya yang di tuliskan pada tesis ini, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2020



(Eko Handayanto)

## ABSTRAK

Pajak memiliki peranan penting dalam menopang pembiayaan negara. Pentingnya kepatuhan pajak dalam meningkatkan penerimaan negara telah mendorong dilakukannya penelitian untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty*, penyuluhan, pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan strategis di KPP Pratama Jakarta Penjaringan yang mengikuti program pengampunan pajak. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan kuesioner telah didistribusikan kepada 77 responden. Dalam menganalisis data menggunakan *partial least squares* dengan program SmartPLS 3.3.2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penyuluhan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pengawasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Kata Kunci: *Tax Amnesty*, Penyuluhan, Pelayanan, Pengawasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## ABSTRACT

*Taxes have an important role in the supporting state financing. The importance of tax compliance in increasing state revenue has encouraged the conduct of research to determine the effect of tax amnesty, counseling, services and supervision on corporate taxpayer compliance. The population in this study is all strategic corporate taxpayers at the Pratama Jakarta Penjaringan Tax Office who participate in the tax amnesty program. The sample selection using purposive sampling method and the questionnaire was distributed to 77 respondents. In analyzing data using partial least squares analysis of SmartPLS version 3.3.2. The results of this research indicate that tax amnesty has not a significant effect on corporate taxpayer compliance. Other results showed that the counseling have positive effect and significant on corporate taxpayer's compliance. The service has positive and significant effect on corporate taxpayer's compliance. And the supervision has positive and significant effect on corporate taxpayer's compliance.*

*Keywords: tax amnesty, counseling, services, supervision and corporate taxpayer's compliance.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat membuat tesis ini.

Dengan rasa sayang dan kerendahan hati yang begitu mendalam penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada Orangtua, istri dan anak-anak tercinta beserta orang tua yang telah memotivasi dan tiada pernah berhenti mendoakan hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara moril, materil, spiritual, maupun administrasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati Ak. M.Si, CA, selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Pembimbing yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan

bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama penyusunan tesis ini.

4. Seluruh dosen di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi peneliti dimasa mendatang.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Tesis ini tidak luput dari adanya kekurangan dan kelemahan baik dalam penyusunannya maupun penulisannya. Untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik saran maupun komentar untuk menyempurnakannya.



Jakarta, September 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eko Handayanto', written over a light blue rectangular background.

Eko Handayanto

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Grand Theory.....	13

2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
3. <i>Tax Amnesty</i> .....	19
4. Penyuluhan .....	30
5. Pelayanan .....	33
6. Pengawasan .....	36
7. Kajian Hasil Penelitian Sebelumnya.....	46
B. Rerangka Pemikiran.....	53
C. Hipotesis.....	56
<b>BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....</b>	
A. Jenis Penelitian.....	58
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	58
1. Definisi Operasional Variabel.....	58
2. Pengukuran Variabel.....	64
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
1. Populasi.....	65
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	65
D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
1. Studi Kepustakaan.....	67
2. Studi Lapangan.....	67
E. Metode Analisis.....	68
1. Analisis <i>Algorithm PLS</i> .....	69
2. Evaluasi Model.....	70
3. Gambar Diagram Jalur.....	74

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
A.    Deskripsi Objek Penelitian.....	76
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan.....	76
2. Deskripsi Responden Penelitian.....	78
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	83
B.    Uji Kualitas Data / Instrumen Penelitian.....	87
1. Analisis PLS <i>Algorithm</i> .....	87
2. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	88
3. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	91
C.    Uji Hipotesis.....	94
D.    Pembahasan.....	96
1. Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan...	96
2. Pengaruh Penyuluhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan....	97
3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	98
4. Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan...	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	
A.    Simpulan.....	101
B.    Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT.....	4
2. Gambar 2.1 Model Rerangka Penelitian.....	56
3. Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	74
4. Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Penjaringan.....	77
5. Gambar 4.2 Model <i>Path PLS Algorithm</i> .....	87
6. Gambar 4.3 Uji <i>Blindfolding</i> .....	93
7. Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Bootstraping</i> .....	94

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1	Tax Amnesty di beberapa negara.....	28
2. Tabel 2.2	Daftar Penelitian Sebelumnya.....	50
3. Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	62
4. Tabel 4.1	Data Sampel Penelitian.....	79
5. Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha	80
6. Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia ( Rentang Umur)....	82
7. Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
8. Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Penelitian.....	83
9. Tabel 4.6	Hasil <i>Factor Loading</i> dan AVE	88
10. Tabel 4.7	Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> .....	90
11. Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	91
12. Tabel 4.9	Hasil Nilai <i>R Square</i> .....	92
13. Tabel 4.10	Hasil Nilai <i>Q- Square</i> .....	92
14. Tabel 4.11	Hasil Nilai <i>Path Coefficient</i> .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian.....
2. Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....
3. Lampiran 3 *SmartPLS Report*.....

