



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KINERJA
PENERIMAAN PAJAK DENGAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan
Pajak Jakarta Timur)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH :
HERI SWANDOKO
55512120057

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KINERJA
PENERIMAAN PAJAK DENGAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan
Pajak Jakarta Timur)**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH :
HERI SWANDOKO
55512120057**

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

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur)**

Nama : Heri Swandoko

Nim : 55512120057

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Pebruari 2015

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Akuntansi**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

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

Pembimbing

Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si., CA

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur)**

Nama : Heri Swandoko

Nim : 55512120057

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Pebruari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya 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.

Jakarta, Pebruari 2015

Heri Swandoko

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT yang Maha Agung dan Maha Penyangg, Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KINERJA PENERIMAAN PAJAK DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur)**

Penyusunan karya akhir ini dimaksudkan untuk menyelesaikan studi Strata Dua (S2) dan memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Program Pascasarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dengan selesainya penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran dan doa dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas Rahmat-Nya sehingga tesis ini bisa disusun dengan lancar.
2. Bapak Dr. Arisetyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Istianingsih, M.S, Ak., CA., CSRS selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak, M.Si, CA selaku Dosen Pembimbing yang dengan setia membimbing tesis ini, terutama dalam metode penelitian.
5. Bapak Dr. Waluyo, SE., M.Sc., Ak selaku dosen Perpajakan yang telah memberikan support untuk menyelesaikan tesis ini.

6. Bapak Ram Soraya selaku Direktur PT. Soraya Intercine Films dimana tempat saya bekerja yang telah memberi kemudahan dan kelancaran selama ini.
7. Kedua orang tua, ayahanda Hadi Sumartono (Alm) dan Ibunda Sri Sumarni (Alm), Kakak-kakaku Dwi Setyo Rahayuni, Setyo Budi dan adiku Ni Made Sri Lestari Setyo Bakti yang telah memberikan semuanya, Semoga mereka selalu diberkahi oleh Allah SWT.
8. Sahabat-sahabatku Arina Kamalia Savitri, Rini Martiningsih, Alexander Jonas Agus Sriyanto, Esa Prasetya Wibawa atas kebersamaanya diakhir Sidang, Roy Budiharjo, Aditya Fibnuansyah, I Putu Astawa dan teman-teman angkatan ke-12 Program Magister Akuntansi yang telah memberikan semangat dalam penyusunan tesis ini.

Penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis untuk perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Pebruari 2015

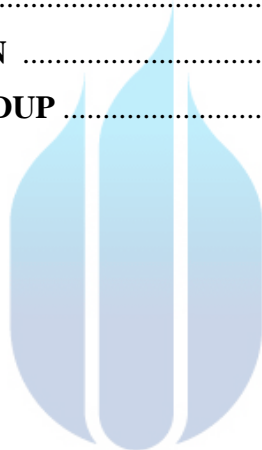
Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Teori Kepatuhan	9
2. Teori <i>Deterrence</i>	11
3. Kesadaran Wajib Pajak	13
4. Pelayanan Fiskus	16
5. Kepatuhan Wajib Pajak	22
6. Kinerja Penerimaan Pajak	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Rerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	31
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	

A.	Sejarah Kanwil DJP Jakarta Timur	36
B.	Dasar Hukum Pembentukan.....	36
C.	Wilayah Kerja	37
D.	Tugas Pokok, Fungsi, dan Kegiatan Kantor	38
E.	Perencanaan Strategik Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur ..	39
F.	Struktur Organisasi Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur	43
G.	Sumber Daya Manusia	48
H.	Kinerja Pelayanan	48
I.	Kinerja Penerimaan.....	49
BAB IV	DESAIN DAN METODE PENELITIAN	
A.	Jenis Penelitian.....	52
B.	Definisi dan Operasional Variabel.....	52
C.	Pengukuran Variabel.....	55
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	55
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
F.	Metode Analisis	57
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Obyek	68
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	76
	1. Kesadaran Wajib Pajak	76
	2. Pelayanan Fiskus.....	77
	3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
	4. Kinerja Penerimaan Pajak.....	77
C.	Uji Kualitas Data.....	77
	1. Hasil Uji Validitas Konstruk (<i>Construct Validity</i>)	78
	2. Hasil Uji Reabilitas	81
D.	Uji Prasyarat Analisis.....	83
	1. Uji Normalitas.....	83
	2. Uji Homogenitas	85
	3. Uji Signifikansi dan Linieritas	87
E.	Pengujian Model	91
F.	Pengujian Hipotesis.....	97

G. Pengujian Faktor Mediasi	101
H. Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel.....	103
I. Pembahasan.....	107
BAB VI PENUTUP	
A. Simpulan	113
B. Keterbatasan	114
C. Implikasi.....	114
D. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	144



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Non Migas	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 5.1	Rincian Pengiriman dan Penerimaan Kuisisioner.....	68
Tabel 5.2	Presentase Usia Responden	69
Tabel 5.3	Presentase Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 5.4	Presentase Pekerjaan Responden	71
Tabel 5.5	Presentase Pengalaman Kerja Responden	72
Tabel 5.6	Presentase Pendidikan Terakhir Responden	73
Tabel 5.7	Presentase Pengisian SPT Responden	74
Tabel 5.8	Presentase Pendidikan Pajak Responden	75
Tabel 5.9	Hasil Statistik Deskriptif	76
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Validitas.....	80
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	82
Tabel 5.12	Rangkuman Uji Normalitas	85
Tabel 5.13	Rangkuman Uji Homogenitas	87
Tabel 5.14	Anava untuk signifikansi dan Linearitas X_3 atas X_1	87
Tabel 5.15	Anava untuk signifikansi dan Linearitas X_3 atas X_2	88
Tabel 5.16	Anava untuk signifikansi dan Linearitas Y atas X_1	89
Tabel 5.17	Anava untuk signifikansi dan Linearitas Y atas X_2	90
Tabel 5.18	Anava untuk signifikansi dan Linearitas Y atas X_3	91
Tabel 5.19	Matriks Koefisien Korelasi antar Variabel	92
Tabel 5.20	Hasil Analisis Jalur Sub-Struktur 1	94

Tabel 5.21	Hasil Analisis Jalur Sub-Struktur 2a	96
Tabel 5.22	Rangkuman Hasil Hipotesis	100
Tabel 5.23	Hasil Uji Mediasi Dengan Sobel Test : Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (X_3) dalam memediasi hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dengan Kinerja Penerimaan pajak (Y)	101
Tabel 5.24	Hasil Uji Mediasi Dengan Sobel Test : Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (X_3) dalam memediasi hubungan antara Pelayanan Fiskus (X_2) dengan Kinerja Penerimaan pajak (Y)...	102
Tabel 5.25	Presentase Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen Sub-Struktur-1	104
Tabel 5.26	Presentase Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen Sub-Struktur-2	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	31
Gambar 4.1	Struktur Diagram Path	63
Gambar 5.1	Presentase Usia Responden	69
Gambar 5.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	70
Gambar 5.3	Distribusi Pekerjaan Responden	71
Gambar 5.4	Distribusi Pengalaman Kerja Responden	72
Gambar 5.5	Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	73
Gambar 5.6	Distribusi Pengisian SPT Responden	74
Gambar 5.7	Distribusi Pendidikan Pajak Responden	75
Gambar 5.8	Hubungan Kausal X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y	93
Gambar 5.9	Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 1	94
Gambar 5.10	Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 1 Model Penelitian 1	95
Gambar 5.11	Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 2	95
Gambar 5.12	Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 2 X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y	97
Gambar 5.13	Hubungan Kausal Variabel-variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Instrumen Penelitian
2	Daftar Tabel R Product Moment
3	Daftar Tabel T
4	Daftar Tabel Distribusi Chi-Square (X)
5	Daftar Tabel Distribusi F
6	Tabel Lilliefors



UNIVERSITAS
MERCU BUANA