



**PENGARUH KESADARAAN DAN KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KINERJA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK DENGAN PELAYANAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI DI  
LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH JAKARTA  
TIMUR**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**OLEH  
LAYON HOCBEN HUTAGAOL  
NIK: 55511110052**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2014**



**PENGARUH KESADARAAN DAN KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KINERJA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK DENGAN PELAYANAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI DI  
LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH JAKARTA  
TIMUR**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**MERCU BUANA**

**OLEH  
LAYON HOCBEN HUTAGAOL  
NIK: 55511110052**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2014**

## ***PENGESAHAN TESIS***

**Judul** : **Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan wajib pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dengan Pelayanan sebagai Variabel Intervening Studi di Lingkungan Kantor Wilayah Jakarta Timur**

**Nama** : Layon Hocben Hutagaol

**NIM** : 55511110052

**Program** : Pascasarjana Magister Akuntansi

**Tanggal** : 4 Maret 2015

**Mengesahkan**

**Direktur PascaSarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**



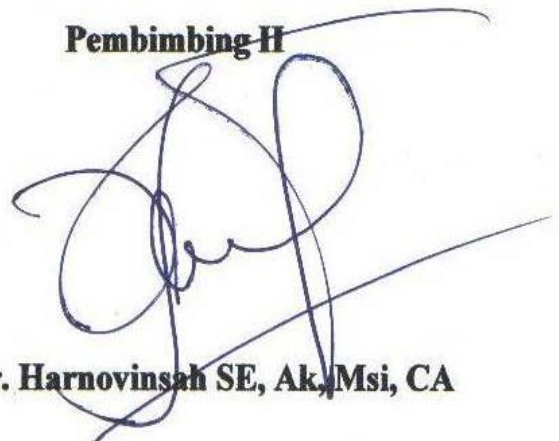
**Dr. Istianingsih M.S, Ak, CA, CSRS**

**Pembimbing I**



**Dr. Waluyo Ak. CA**

**Pembimbing II**



**Dr. Harnovinsah SE, Ak, Msi, CA**

## PERNYATAAN

Judul : Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan wajib pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dengan Pelayanan sebagai Variabel Intervening Studi di Lingkungan Kantor Wilayah Jakarta Timur

Nama : Layon Hocben Hutagaol

NIM : 55511110052

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Akuntansi

Konsentrasi : Administrasi Perpajakan

Tanggal : 4 Maret 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 4 Maret 2015



Layon Hocben Hutagaol

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan, karena hanya kasih karunia dan berkatnya yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: **“Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan wajib pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dengan Pelayanan sebagai Variabel Intervening Studi di Lingkungan Kantor Wilayah Jakarta Timur”** untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Magister Akuntansi(Maksi) pada program Magister Akuntansi sekolah Pascasarjana Universitas Mercubuana, dalam menyelesaikan tesis ini tentu saja penulis menemukan kesulitan, kendala dan hambatan. Akan tetapi atas bantuan dan bimbingan, petunjuk dan masukan berbagai pihak lainnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, ketulusan dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercubuana
2. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercubuana
3. Ibu Dr. Istianingsih M.S, Ak, CA, CSRS sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Pascasarjana Universitas Mercubuana
4. Bapak Dr. Waluyo Ak. CA selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan kritik yang konstruktif dalam membimbing penulis sejak awal hingga selesai tesis ini
5. Bapak Dr. Harnovinsah. SE. Ak. Msi. CA selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan kritik yang konstruktif dalam membimbing penulis hingga selesai Tesis ini
6. Teristimewa kepada istri tercinta Espy Pasaribu serta putra-putri tercinta(Isaac Lewis Hutagaol, Julius Martin Hutagaol dan Vanessa Sharon Hutagaol) untuk semua pengertian dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada sekolah Pascasarjana Universitas

Mercubuana

7. Rekan-rekan Administrasi di Sekolah Pascasarjana Mercubuana, terima kasih atas kebaikannya, bantuan, serta perhatiannya selama penulis menyelesaikan pendidikan di Pascasarjana Universitas Mercubuana
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan ke-IX khususnya Ucok, Hadi dan serta rekan lainnya yang tidak mungkin saya sebut namanya satu persatu, terima kasih atas dukungan, perhatian dan kebersamaan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dari segi penyajian maupun dari segi penyusunannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna menyempurnakan tesis ini pada masa mendatang

Akhir kata penulis mengucapkan semoga tesis ini bermamfaat bagi para pembaca, khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi.

Jakarta, 24 Februari 2015

Layon Hocben Hutagaol



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	5
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Originalitas Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, HIPOTESIS DAN KERANGKA</b> <b>PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Fungsi Pajak .....	9
2.3 Azas-azas Pemunggutan Pajak .....	9
2.4 Kesadaran Wajib Pajak .....	10
2.5 Pelayanan Wajib Pajak .....	12
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.7 Pengertian Kinerja .....	20
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.9 Hipotesis Penelitian .....	22
2.10 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24

<b>BAB III OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>	
3.1 Objek Penelitian Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur .....	26	
3.1.1 Sejarah Singkat Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.....	26	
3.1.2 Kegiatan Direktorat Jenderal Pajak.....	28	
 <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>29</b>	
4.1 Metode Penelitian.....	29	
4.1.1 Karakteristik Sampel.....	29	4.1
4.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	31	
4.1.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32	
4.1.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	32	
4.1.4.1 Operasional Variabel Penelitian.....	33	
4.1.5 Instrumen Penelitian.....	34	
4.1.6 Uji Instrumen Penelitian .....	35	
4.1.6.1 Uji Validitas.....	35	
4.1.6.1 Uji Reliabilitas.....	36	
4.1.7 Pengujian Data Penelitian .....	37	
4.1.8 Analisa Regresi Linear Berganda.....	39	
4.1.9 Rancangan Uji Signifikansi.....	40	
 <b>BAB V HASIL DAN ANALISA PENELITIAN.....</b>	 <b>44</b>	
5.1 Analisa Deskriptif .....	44	
5.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian .....	44	
5.1.2 Data Demografi Responden.....	44	
5.2 Pengujian Istrumen Penelitian.....	45	
5.2.1 Uji Validitas Data .....	45	
5.2.2 Uji Reliabilitas Data .....	47	
5.2.3 Uji Linearitas dan Uji Asumsi Klasik.....	48	
5.2.3.1 Uji Normalitas .....	48	
5.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	50	



5.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
5.2.3.4 Uji Autokorelasi.....	52
5.3 Analisa Regresi Linier Berganda .....	52
5.3.1 Persamaan Regresi.....	52
5.4 Uji Signifikansi .....	57
5.4.1 Uji Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ) .....	57
5.4.2 Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji Statistik F) .....	59
5.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individu(Uji Statistik t).....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	64
6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran-saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xiii
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	xvi



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1. TABEL 2.1 Hasil-hasil Peneliti terdahulu.....	21
2. GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran .....	25
3. TABEL 4.1 Deskripsi Sebaran Kuesioner.....	33
4. TABEL 4.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
5. TABEL 4.3 Hubungan Interval Koefisien Korelasi.....	38
6. TABEL 5.1 Data Demografi Responden.....	44
7. TABEL 5.2 Hasil Uji Validitas Data.....	46
8. TABEL 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	48
9. GAMBAR 5.1 Grafik Histogram Data Normalitas .....	49
10. GAMBAR 5.2 Normal Probabilty Plots .....	50
11. TABEL 5.4 Uji Multikolinearitas .....	50
12. GAMBAR 5.3 Scatterplot Pelayanan.....	51
13. TABEL 5.5 Uji Autokorelasi .....	52
14. TABEL 5.6 Coefficient Regresi Pelayanan.....	53
15. TABEL 5.7 Coefficient Regresi Kinerja.....	55
16. TABEL 5.8 Model Summary Regresi H1-H2.....	59
17. TABEL 5.9 Model Summary Regresi H3-H4.....	59
18. TABEL 5.10 Uji Anova Pelayanan.....	60
19. TABEL 5.11 Uji Anova Kinerja.....	60

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA