

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
REALISASI PAJAK BPHTB MELALUI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI MEDIA INTERVENING
(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh :

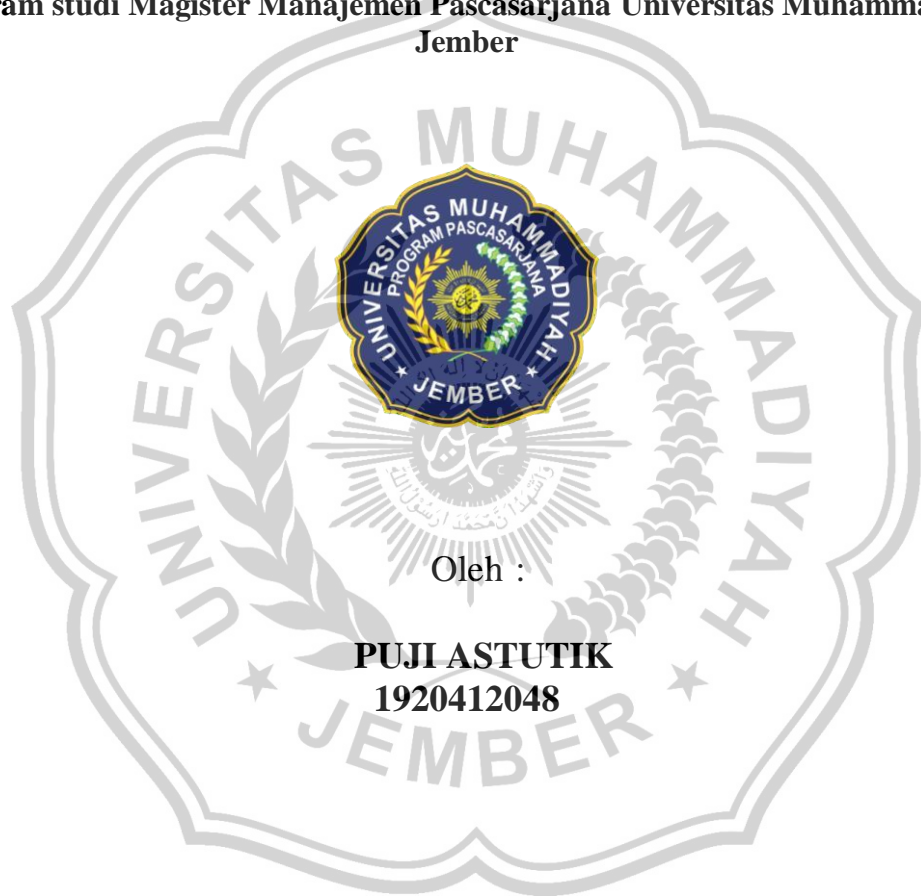
**PUJI ASTUTIK
1920412048**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
REALISASI PAJAK BPHTB MELALUI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK SEBAGAI MEDIA INTERVENING
(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember**



Oleh :

**PUJI ASTUTIK
1920412048**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
REALISASI PAJAK BPHTB MELALUI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI MEDIA INTERVENING
(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi)

Yang disusun Puji Astutik telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Februari 2022

Pembimbing Utama



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

Pembimbing Pendamping



Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 06 03 425

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
REALISASI PAJAK BPHTB MELALUI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI MEDIA INTERVENING**

(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi)

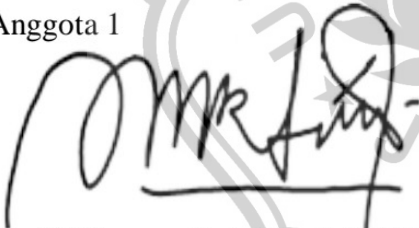
Yang disusun oleh Puji Astutik telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 26 Februari 2022

Tim Penguji,
Ketua,



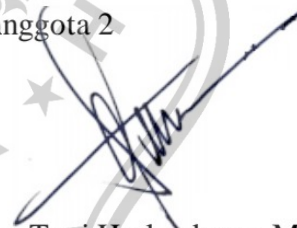
Dr. Dwi Cahyono, SE, M, Si, Akt
NPK. 06 03 425

Anggota 1



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

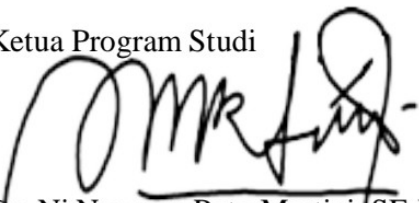
Anggota 2



Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 06 03 425

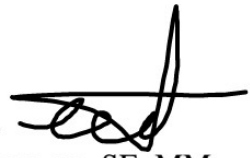
Mengesahkan :

Ketua Program Studi



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

Direktur,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Tesis ini 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 yang 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 jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 26 Februari 2022

Yang menyatakan,



PUJI ASTUTIK

1920412048

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Inovasi pelayanan Serta Kualitas pelayanan Terhadap Realisasi pajak BPHTB Melalui Kepatuhan wajib pajak Sebagai Varibel Intervening”

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan realisasi pajak BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikankesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Direktur Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE,MM selaku Ketua Program Studi juga pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan wawasan kepada penulis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar.
4. Dr. Dwi Cahyono, SE,M.Si,Akt selaku ketua penguji yang memberikan motivasi, wawasan dan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Toni Herlambang, MM selaku pembimbing pendamping yang membimbing dan memberikan bimbingan, motivasi dan wawasan kepada

penulis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar.

6. Seluruh Dosen Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses belajar baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).
7. Keluarga Besar Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi yang sudah memberi banyak pemahaman dan kemudahan dalam penyusunan tesis ini, serta membantu kelancaran proses ini.
8. Sahabat dan teman-teman Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang selalu memberikan informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan tesis.
9. Suami (Viky Wijaksana) dan anak-anak tercinta (Raeesa Bilqis Qabila Parsa dan Rasya Syailendra Al-Fatah) yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga proses menempuh pendidikan Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember dapat berjalan lancar.
10. Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terima kasih, berkat bantuan dan dorongan dari seluruh pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.
11. Kepada rekan dan pimpinan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
12. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, February 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Teori Variabel Penelitian.....	17
2.1.1. Grand Theory.....	17
2.1.2. Inovasi	18
2.1.3. Kualitas pelayanan	21
2.1.4. Realisasi BPHTB	24
2.1.5. Kepatuhan wajib pajak	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	55
2.4 Pengembangan Hipotesis	57
BAB 3 METODE PENELITIAN	68
3.1 Pendekatan Penelitian.....	68
3.2 Desain Penelitian.....	68
3.3 Operasional Variabel	69
3.4 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	75
3.5 Populasi dan Sampel	76
3.5.1 Populasi	76
3.5.2 Sampel.....	77
3.6 Teknik Pengumpulan Data	79
3.7 Instrumen Pengumpulan Data.....	81
3.8 Teknik Analisis Data	82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	83
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	83
4.1.2 Karakteristik Responden.....	88
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	89

4.1.3.1 Variabel Inovasi Pelayanan	89
4.1.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
4.1.3.3 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	92
4.1.3.4 Variabel Realisasi Pajak BPHTB.....	94
4.2 Analisis Hasil penelitian	87
4.2.1 Uji Outer Model	95
4.2.2 Uji Hipotesis.....	97
4.3 Pembahasan	104
4.3.1. Pengaruh Inovasi pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak	104
4.3.2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	105
4.3.3 Pengaruh Inovasi pelayanan terhadap Realisasi BPHTB	107
4.3.4 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Realisasi BPHTB.....	108
4.3.5 Pengaruh Kepatuhan wajib pajak terhadap Realisasi BPHTB.....	108
4.3.6 Pengaruh Inovasi pelayanan terhadap Realisasi BPHTB melalui Kepatuhan wajib pajak.....	110
4.3.7 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Realisasi BPHTB melalui Kepatuhan wajib pajak.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.1 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi BPHTB Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 s/d 2020	11
Tabel 2.1	NPOP BPHTB Berdasarkan Jenis Transaksi	28
Tabel 2.2	Saat Terutang BPHTB	28
Tabel 2.3	Penelitian Randi Ilhamsyah,dkk (2019)	34
Tabel 2.4	Penelitian Sixvana Silalahi,dkk (2015)	35
Tabel 2.5	Penelitian Indra Lukman Ghozali (2014)	36
Tabel 2.6	Penelitian Eka Dwi Jayanti (2017)	37
Tabel 2.7	Penelitian Riza Umami (2018)	38
Tabel 2.8	Penelitian Kusumayanthi & Suprasto (2017)	39
Tabel 2.9	Penelitian Riani (2018)	40
Tabel 2.10	Penelitian Nurrohman Harimulyono (2020)	41
Tabel 2.11	Penelitian Azhimatul F. Izzati & Dwi Ari Pertiwi (2019)	42
Tabel 2.12	Penelitian Devi Safitri & Sem Paulus Silalahi (2020)	43
Tabel 2.13	Penelitian G.A.R.Ersania & N.K.L. Aryani M. (2018)	44
Tabel 2.14	Penelitian I.B.P. Pradnyana dan G.D. Prena (2019)	45
Tabel 2.15	Penelitian I.B. Meindra Jaya & I Ketut Jati (2016)	46
Tabel 2.16	Penelitian Wulandari (2016)	47
Tabel 2.17	Penelitian Pratiwi & Putu Ery (2014)	48
Tabel 2.18	Penelitian Olivia & Ardiyanto (2017)	49
Tabel 2.19	Penelitian Monica (201 L 8)	50
Tabel 2.20	Penelitian Soliha (2019)	51
Tabel 2.21	Penelitian Sawitri, D., Perdana, S., Muawanah, U., & Setia, K. A. (2017) ...	52
Tabel 2.22	Penelitian Putri, K. P., Devi, M.C., & Amijaya, D. T. (2020)	53
Tabel 2.23	Penelitian Savitri, E. (2016)	54
Tabel 2.24	Penelitian Awaluddin, I., & Tambaruka, S. (2017)	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	89
Tabel 4.3	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi pelayanan.....	90
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas pelayanan	91
Tabel 4.5	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepatuhan wajib pajak	93
Tabel 4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Realisasi pajak BPHTB	94
Tabel 4.7	<i>Combined loadings and cross-loadings</i>	96
Tabel 4.8	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	96
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.10	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	98
Tabel 4.11	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	100
Tabel 4.12	<i>TotalEffects</i>	101
Tabel 4.13	Uji Model Penelitian	102
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Klasifikasi Teori	17
Gambar 2.2	Jenis Pajak yang dapat dipungut oleh daerah.....	25
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	56
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.....	87
Gambar 4.2	Hasil Analisis Jalur	102

