

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso )**

**TESIS**



**OLEH:**

**NAMA: FAISAL RIDWANDI**

**NIM: 2020412012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso )**

Yang disusun Faisal Ridwandi telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim  
Penguji Pada Tanggal 21 Juli 2022

Pembimbing Utama



Dr. Arik Susbiyani, SE,M.Si  
NPK. 01 09 289

Pembimbing Pendamping



Dr.Ir. Eko Budi Satoto, M.MT  
NPK. 15 09 773

## PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan tesis berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso )**

Yang disusun Faisal Ridwandi telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim  
Penguji Pada Tanggal 21 Juli 2022

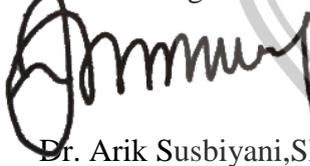
### TIM PENGUJI

Ketua



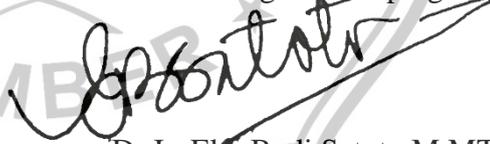
Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

Pembimbing Utama



Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si  
NPK. 01 09 289

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.  
NPK. 15 09 773

Jember, Juli 2022

Kaprodi



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

Direktur Program Pascasarjana



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam 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 sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Bondowoso, 21 Juli 2022

Mahasiswa



Faisal Ridwandi  
NIM: 2020412012

## MOTTO

**"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"**

**Qs. Al-Ankabut: 6**



## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul:” Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso )”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai dosen penguji yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku Kaprodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE,M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
5. Dr. Eko Budi Satoto, ST, M.Mt selaku dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.

6. Segenap pimpinan Kantor SAMSAT Bondowoso atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan dengan izin belajar, semoga memberi warna bagi kebaikan ilmu dan keikhlasan pengabdian kepada masyarakat.
7. Teman teman senasib seperjuangan di Kantor Bersama SAMSAT Bondowoso yang selalu mendukung dengan semangat dan riuh rendah dinamika dan arah pembaruan layanan.
8. Keluargaku yang tersayang, istri dan anak-anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
9. Teman teman Pascasarjana Program Magister Manajemen angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin.

Bondowoso, Juli 2022

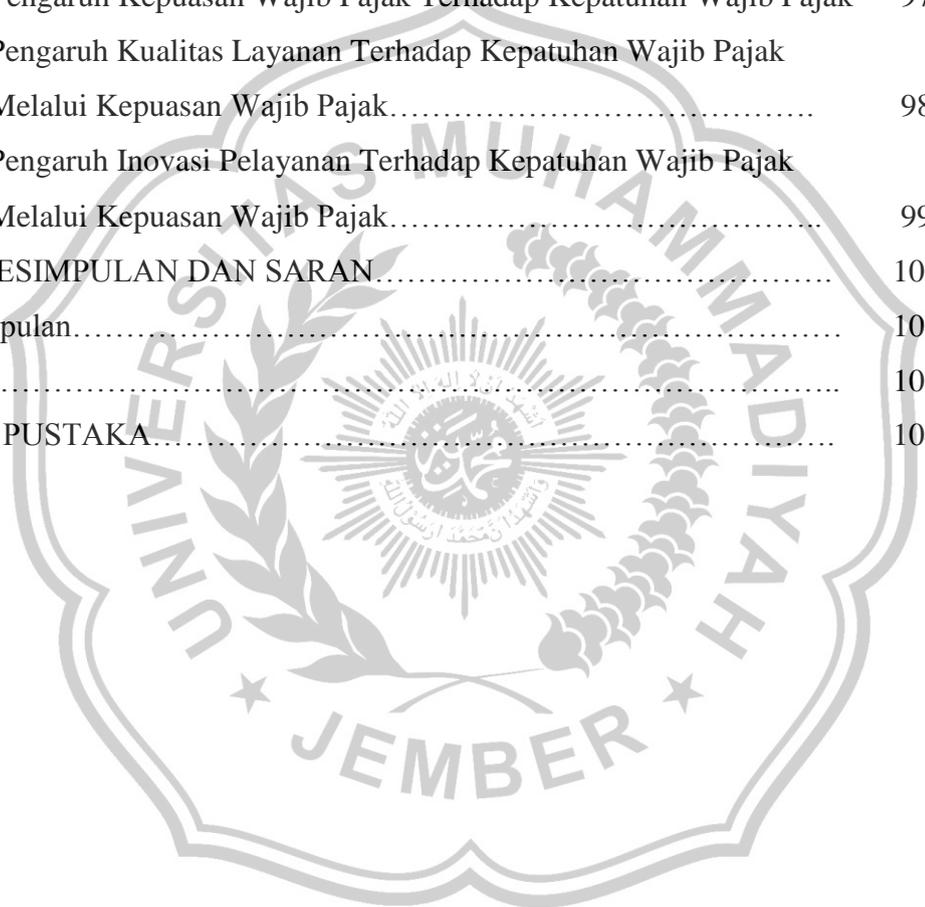
Faisal Ridwandi

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Grand Teori Kepatuhan.....	13
2.1.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Inovasi Pelayanan.....	20
2.1.5 Kepuasan Wajib Pajak.....	24
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Konseptual.....	49
2.4 Perumusan Hipotesis.....	50
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak....	50
2.4.2 Pengaruh Inovasi pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak....	51
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	53
2.4.4 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	54
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Masyarakat.....	56
2.4.7 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
3.1 Pendekatan Penelitian.....	60
3.2 Desain Penelitian.....	60
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	61

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	61
3.5 Lokasi Penelitian.....	63
3.6 Populasi Penelitian.....	63
3.7 Sampel Penelitian.....	64
3.8 Pengumpulan Data.....	65
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.10 Instrumen Pengumpulan Data.....	67
3.11 Teknik Analisis Data.....	67
3.11.1 Uji Outer Model.....	67
3.11.1.1 Uji Validitas.....	68
3.11.1.2 Uji Reliabilitas.....	68
3.11.2 Uji Inner Model.....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
4.1 Data Penelitian.....	74
4.1.1 Profil Kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.....	74
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	75
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	77
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	78
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Inovasi Layanan.....	79
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	80
4.1.3.4 Deskripsi Variabel Kepatuhan wajib pajak.....	80
4.2 Analisa Data.....	81
4.2.1 Uji Outer Model.....	81
4.2.1.1 Uji Validitas.....	82
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.2.2 Uji Inner Model.....	86
4.3 Uji Hipotesis.....	87
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	90
4.3.2 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	91
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	91
4.3.4 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	92
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	92
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	

Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	93
4.3.7 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	94
4.4 Pembahasan.....	95
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	95
4.4.2 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	96
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	97
4.4.4 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	97
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	97
4.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	98
4.4.7 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Melalui Kepuasan Wajib Pajak.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015 s.d Tahun 2021 Kabupaten Bondowoso.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Rina Mei Mirnasari.....	33
Tabel 2.2 Penelitian Herly Pujilestari, dkk.....	34
Tabel 2.3 Penelitian Nurfatma Asriyanti, Arif Nugroho, Racmi Yulianti.....	35
Tabel 2.4 Penelitian A. Nurwahida, Syamsu Alam, Amiruddin.....	35
Tabel 2.5 Penelitian I Made Hongki Dwipayana, et al.....	36
Tabel 2.6 Penelitian Ipah Ema Jumiaty.....	37
Tabel 2.7 Penelitian Vitus Leto.....	38
Tabel 2.8 Penelitian Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro.....	38
Tabel 2.9 Penelitian Indrawati Yuhertiana, et al.....	39
Tabel 2.10 Penelitian Nur Cahyonowati, Dwi Ratmono dan Faisal.....	40
Tabel 2.11 Penelitian Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta.....	41
Tabel 2.12 Penelitian Kirana Cipta Komala, Suhadak, Maria Goretti.....	42
Tabel 2.13 Penelitian Wulandari Agustini.....	43
Tabel 2.14 Penelitian Dewi Kusuma Wardani Dan Rumiya.....	44
Tabel 2.15 Penelitian Rita J. D. Atarwaman.....	45
Tabel 2.16 Penelitian Achmad Maqsum, Tri Ratnawati, Slamet Riyadi.....	45
Tabel 2.17 Penelitian Bojuwon Mustaphaa, Siti Normala Bt. Sheikh Obid.....	46
Tabel 2.18 Penelitian Ni Putu Indriyani Permata Indah,Putu Ery Setiawan.....	47
Tabel 2.19 Penelitian Ulfa Rabiya, Anni Suryani, Abdul Karim.....	48
Tabel 2.20 Penelitian Erita Rosalina, Rulyanti Susi Wardhani.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	76
Tabel 4.2 Usia Responden.....	76
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	77
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	77
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Inovasi Pelayanan.....	79
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	80
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
Tabel 4.9 Convergent Validity Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.10 Convergent Validity Variabel Inovasi pelayanan.....	83

Tabel 4.11 Convergent Validity Variabel Kepuasan wajib pajak.....	84
Tabel 4.12 Uji Validitas Dengan Combined Loadings And Cross-Loadings	85
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.14. Model Fit dan Quality Indices.....	87
Tabel 4.15 Hasil pengujian Hipotesis.....	89
Tabel 4.16 Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Relevansi Grand Theory.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	50
Gambar 4.1 Model Pengujian Structural Equation Modelling Warp PLS 5.0	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	108
Lampiran 2 Daftar Jawaban Responden.....	115
Lampiran 3 Hasil Uji Olah Data.....	117

