

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, *PERCEIVED EASE OF USE* APLIKASI J-Mbako TERHADAP KOMITMEN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK DI KABUPATEN JEMBER MELALUI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

TESIS



Oleh :

**PRIMA KUSUMA DEWI
2120412020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, *PERCEIVED EASE OF USE* APLIKASI J-Mbako TERHADAP KOMITMEN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK DI KABUPATEN JEMBER MELALUI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*



TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember 2024

Oleh :

**Prima Kusuma Dewi
2120412020**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2024**

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prima Kusuma Dewi

NIM : 2120412020

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, *Perceived Ease Of Use* Aplikasi J-Mbako Terhadap Komitmen Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Di Kabupaten Jember Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel *Intervening*” adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya palgiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2024

Yang menyatakan



Prima Kusuma Dewi
NIM. 2120412020

TESIS

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, *Perceived Ease Of Use* Aplikasi J-Mbako Terhadap Komitmen Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Di Kabupaten Jember Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel *Intervening*



Oleh :

Prima Kusuma Dewi
2120412020

Pembimbing

Pembimbing Utama

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.
NPK. 1967030810203499

Pembimbing Pendamping

Dr. Abadi Sanosra M.M.
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN

Tesis ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, *Perceived Ease Of Use* Aplikasi J-Mbako Terhadap Komitmen Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Di Kabupaten Jember Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel *Intervening*, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Juni 2024

Tempat : Ruang Sidang Tesis Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Tim Penguji



Dr. Nursaid, M.M.

NPK. 1969031211509701

Anggota I



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.

NPK. 1967030810203499

Anggota II



Dr. Abadi Sanosra M.M.

NPK. 1978071810509478

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Progam Studi



Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember dengan judul tesis “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, *Perceived Ease Of Use* Aplikasi J-Mbako Terhadap Komitmen Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Di Kabupaten Jember Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel *Intervening*”.

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan transformasional, tunjangan kinerja, motivasi kerja. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama penyusunan tesis ini hingga selesai

Tesis ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, arahan dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana;
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang sejak awal perkuliahan selalu memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini;
3. Dr. Abadi Sanosra, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dan dosen pembimbing pempdamping yang telah banyak memberi bantuan dan masukan kepada peneliti;
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta dukungan motivasi dalam membimbing penulisan tesis ini;

5. Dr. Nursaid, M.M, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan-perbaikan yang sangat bermanfaat dalam menyusun tesis ini;
6. Segenap Dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan;
7. Kedua orang tua, suami, anak dan keluarga yang telah memberikan support, doa, dan kasih sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan tepat waktu;
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung dan membantu satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir semester ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari suatu kesalahan tentunya kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat digunakan bagi pihak-pihak yang butuhkan sesuai maksud dan tujuan sebagaimana mestinya.

Jember, Juni 2024
Yang menyatakan

Prima Kusuma Dewi
NIM. 2120412020

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.3 Maanfaat kebijakan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Komitmen Berkelanjutan (<i>Grand Theory</i>).....	13
2.1.2 Kepuasan (<i>Middle Theory</i>)	15
2.1.3 Pelayanan (<i>Applied Theory</i>)	18
2.1.4 Perceived Ease of Use dalam Technology Acceptance Model (<i>Applied Theory</i>)	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptua	55
2.4 Pengembangan Hipotesis	57
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.....	57

2.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.....	58
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.	59
2.4.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.	60
2.4.5 Pengaruh Kepuasan masyarakat terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember	60
2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.....	61
2.4.7 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak di Kabupaten Jember.....	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Pendekatan Penelitian.....	63
3.2 Desain Penelitian.....	64
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	64
3.3.1 Kualitas pelayanan (X1)	65
3.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	66
3.3.3 Kepuasan Masyarakat (Z).....	66
3.3.4 Komitmen berkelanjutan (Y)	67
3.4 Jenis dan Sumber Data	67
3.5 Instrumen Penelitian.....	67
3.6 Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	68
3.6.1 Populasi.....	68
3.6.2 Tehnik Pengambilan Sampel.....	68
3.7 Tehnik Pengumpulan Data	69
3.8 Tehnik Pengolahan Data.....	70
3.9 Metode Analisis Data	71
3.9.1 Analisis Deskriptif	71
3.9.2 Uji Hipotesis.....	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Hasil Penelitian.....	76
4.1.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember	76
4.1.2 Sistem Pembayaran Pajak Digital Aplikasi Pelayanan <i>J-Mbako</i>	77
4.2 Karakteristik Responden.....	79
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	80
4.2.2 Umur Responden	80
4.2.3 Pendidikan Responden.....	81
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	82
4.4 Pengujian Instrumen Data.....	86
4.4.1 Analisa Outer Model.....	86
4.4.2 Analisis Inner Model	92
4.5 Uji Hipotesis	94
4.5.1 Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Lagsung.....	94
4.5.2 Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	96
4.5.3 Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Total.....	98
4.5.4 Metode Hipotesis.....	99
4.6 Hasil Pengujian Model Struktural	100
4.6.1 Koefesien Determinasi.....	101
4.7 Pembahasan Hipotesis	102
4.7.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat	104
4.7.2 <i>Perceived Ease Of Use</i> Sistem Aplikasi <i>J-Mbako</i> Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	105
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat.....	106
4.7.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat.....	107
4.7.5 Pengaruh Kepuasan masyarakat terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat	107
4.7.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat.....	108

4.7.7 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Komitmen Keberlanjutan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	110
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Firdaus & Dewi (2015)	32
Tabel 2. 2 Aryanti, dkk. (2015)	33
Tabel 2. 3 Penelitian Sulistyawati & Seminari. (2015)	34
Tabel 2. 4 Antina (2016)	35
Tabel 2. 5 Nafisatin, dkk (2018)	36
Tabel 2. 6 Oktaviani, dkk (2018)	37
Tabel 2. 7 Oktarini & Wardana (2018)	38
Tabel 2. 8 Oktarini & Wardana (2018)	39
Tabel 2. 9 Santoso (2019)	40
Tabel 2. 10 Humbani & Wiese (2019)	41
Tabel 2. 11 Muliati (2019)	42
Tabel 2. 12 Suryakerta (2020)	43
Tabel 2. 13 Kasinem (2020)	44
Tabel 2. 14 Saragih & Suhendro (2020)	45
Tabel 2. 15 Aini (2020)	46
Tabel 2. 16 Ellys & le (2020)	47
Tabel 2. 17 Ramadhanti (2021)	48
Tabel 2. 18 Oktafiani, dkk (2021)	49
Tabel 2. 19 Suryani, dkk (2021)	50
Tabel 2. 20 Mahira, dkk (2021)	51
Tabel 2. 21 Purwanda (2021)	52
Tabel 2. 22 Kusumo & Rosyadi (2023)	53
Tabel 2. 23 Arsyad (2021)	54
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Umur/Usia	80
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	81
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan J-Mbako	82

Tabel 4. 5 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Perceived Ease of Use	83
Tabel 4. 6 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	84
Tabel 4. 7 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Komitmen Berkelanjutan	85
Tabel 4. 8 convergent validity variabel Kualitas Pelayanan Publik	87
Tabel 4. 9 convergent validity variabel Perceived Ease Of Use	88
Tabel 4. 10 convergent validity variabel Kepuasan Masyarakat	89
Tabel 4. 11 convergent validity variabel Komitmen Berkelanjutan	89
Tabel 4. 12 Correlations among l. vs. with sq. rts. of AVEs	90
Tabel 4. 13 composite reliability	91
Tabel 4. 14 cronbach's alpha	91
Tabel 4. 15 Model Fit and Quality Indies	93
Tabel 4. 16 Nilai Koefesien Jalur Pengaruh Langsung	95
Tabel 4. 17 Nilai Koefesien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	97
Tabel 4. 18 Nilai Koefesien Jalur Pengaruh Total	98
Tabel 4. 19 Uji Model Penelitian	100
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	80

