

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN PAJAK,
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
PENGETAHUAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Wajib Pajak PBB Kecamatan Jombang Kabupaten
Jember)**

TESIS



Oleh
NURYADI
NIM 22.2041.4020

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

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN PAJAK,
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
PENGETAHUAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Wajib Pajak PBB Kecamatan Jombang Kabupaten
Jember)**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh
NURYADI
NIM 22.2041.4020

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN PAJAK,
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
PENGETAHUAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Wajib Pajak PBB Kecamatan Jombang Kabupaten
Jember)**

Yang disusun Nuryadi telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal Juli 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Dwi Cahyono, M.Si
NPK. 197011201990278


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

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:


**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN PAJAK,
DAN TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
PENGETAHUAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Wajib Pajak PBB Kecamatan Jombang Kabupaten
Jember)**

Yang disusun Nuryadi telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 5 Agustus 2024

Tim Penguji,
Ketua


Dr. Nurul Qomariyah, MM
NPK. 1967081010603426

Anggota,


Dr. Dwi Cahyono, M.Si
NPK. 197011201990278

Anggota,


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

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Maheni Waj Sari, S.E., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Budi Santosa, SE, MM, M.Akun
NPK. 1973100911139340

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 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, 5 Agustus 2024

Mahasiswa



Nuryadi

NIM. 22.2041.4020



*Karya ilmiah ini kutujukan kepada
Istri,
dan Anak tercinta*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Pajak Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Wajib Pajak PBB Kecamatan Jombang Kabupaten Jember)**. Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Dwi Cahyono, M.Si selaku pembimbing utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM selaku pembimbing pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
5. Dr. Nurul Qomariyah, MM selaku ketua penguji I yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Kepala Kecamatan dan Staf Kecamatan Jombang Kabupaten Jember yang telah memeberikan kesempatan dan membantu dalam penelitian ini.
7. Pihak-pihak yang turut membantu terselesaikannya penelitian ini.
8. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.

Penulis

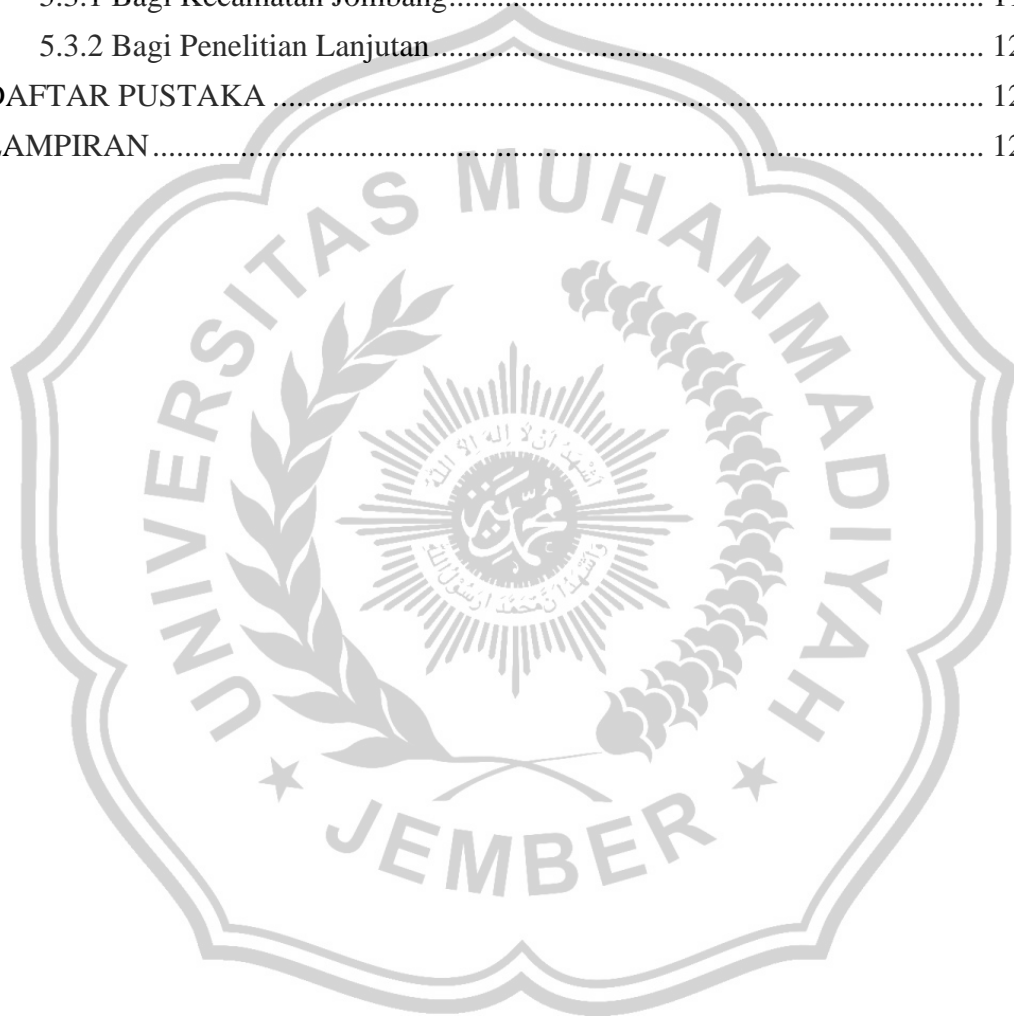
DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN TEORI	12
2.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.1.1 Social Influence Theory	13
2.1.2 Knowledge Gap Theory.....	14
2.1.3 Theory of Planned Behavior	14
2.2 Kajian Literatur.....	15
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.1.1 Indikator Kepatuhan	16
2.2.2 Pengetahuan	17
2.2.2.1 Indikator Pengetahuan.....	18
2.2.3 Sosialisasi.....	19
2.2.3.1 Indikator Sosialisasi	20
2.2.4 Pelayanan	22
2.2.4.1 Indikator Pelayanan.....	23

2.2.5 Kepercayaan.....	24
2.2.5.1 Indikator Kepercayaan	25
2.3 Penelitian Terdahulu	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	53
2.5 Pengembangan Hipotesis Penelitian	53
2.5.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Pengetahuan Pajak Wajib Pajak .	53
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pengetahuan Pajak Wajib Pajak.....	54
2.5.3 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Pemerintah terhadap Pengetahuan Pajak Wajib Pajak	55
2.5.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
2.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
2.5.6 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
2.5.7 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
2.5.8 Peran Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Pemediasi antara Sosialisasi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
2.5.9 Peran Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Pemediasi antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	59
2.5.10 Peran Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Pemediasi antara Tingkat Kepercayaan terhadap Pemerintah dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Desain Penelitian	62
3.2 Populasi dan Sampel	62
3.3 Definisi Operasional.....	64
3.3.1 Variabel Sosialisasi.....	64
3.3.2 Variabel Pelayanan	64
3.3.3 Variabel Tingkat Kepercayaan	64
3.3.4 Variabel Pengetahuan	64
3.3.5 Variabel Kepatuhan	64
3.4 Metode Pengumpulan Data	64
3.5 Metode Analisis Data	65
3.5.1 Uji Outer Model.....	65
3.5.2 Uji Inner Model	67
3.5.3 <i>Goodness-of-Fit</i>	68
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil Kecamatan Jombang Kabupaten Jember	69
4.1.2 Profil Responden.....	71
4.1.2.1 Jenis Kelamin	72
4.1.2.2 Usia.....	72
4.1.2.3 Tingkat Pendidikan	73
4.2 Statistik Deskriptif.....	74
4.2.1 Variabel Sosialisasi Pajak.....	75
4.2.2 Variabel Pelayanan Pajak	76
4.2.3 Variabel Tingkat Kepercayaan Terhadap Pemerintah	76
4.2.4 Variabel Pengetahuan Pajak	77
4.2.5 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.3 Hasil Uji Statistik	79
4.3.1 Outer Model.....	80
4.3.1.1 Uji Validitas	80
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.3.2 Inner Model.....	83
4.3.2.1 Kecocokan Model	85
4.3.2.2 Pengaruh Langsung.....	87
4.3.2.3 Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	89
4.3.2.4 Koefisien Determinasi.....	91
4.4 Pembahasan	92
4.4.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	92
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	95
4.4.3 Pengaruh Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	98
4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Pengetahuan Pajak	100
4.4.5 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Pengetahuan Pajak.....	102
4.4.6 Pengaruh Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Pengetahuan Pajak	105
4.4.7 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	107
4.4.8 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Mediasi	109
4.4.9 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Mediasi	111

4.4.10 Pengaruh Tingkat Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pengetahuan Pajak sebagai Variabel Mediasi.....	114
BAB 5 PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Keterbatasan	118
5.3 Saran.....	119
5.3.1 Bagi Kecamatan Jombang.....	119
5.3.2 Bagi Penelitian Lanjutan.....	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	129



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Kinerja Pelaporan Wajib Pajak Kecamatan Jombang Kabupaten Jember Tahun 2023	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Variabel Sosialisasi Pajak.....	75
Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan Pajak.....	76
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Variabel Tingkat Kepercayaan Terhadap Pemerintah.....	77
Tabel 4.7 Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Variabel Pengetahuan Pajak.....	77
Tabel 4.8 Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Kecocokan Model.....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi).....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grand Teori	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Jombang	70
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	129
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	134
Lampiran 3. Output WarpPls	150

