

**ANALISIS PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di
Kabupaten Jember)**

TESIS



Oleh :

**SOETJAHYO
NIM 2320414027**

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

**ANALISIS PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di
Kabupaten Jember)**

TESIS

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



Oleh :

**SOETJAHYO
NIM 2320414027**

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS

ANALISIS PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING

(Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember)

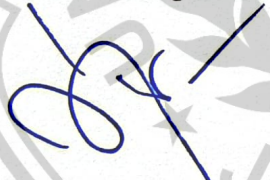
Oleh :

SOETJAHYO

2320414027

Pembimbing:

Pembimbing Utama



Dr. Dwi Cahyono, M.Si
NPK. 197011201990278

Pembimbing Pendamping



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 1978071810509478

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : *Analisis Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember)* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 November 2024

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah
Jember

Tim Penguji,
Ketua

Dr. Muhamad Thamrin, SE, MM
NPK. 1960070212003913

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Dwi Cahyono, M.Si
NPK.197011201990278

Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M
NPK. 1978071810509478

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,

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

Dr. Budi Santoso, SE, M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : SOETJAHYO

NIM : 2320414027

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Analisis Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat 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, November 2024

Yang menyatakan,



SOETJAHYO

2320414027



*Karya ilmiah ini kutujukan kepada
Isteri dan anak-anakku,
serta seluruh keluarga besarku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember)

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 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 memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Dwi Cahyono, M.Si., sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM., sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Muhamad Thamrin, SE, MM., Selaku ketua penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

7. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program RPL Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2023 genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. 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 menjadi koreksi untuk karya yang akan datan dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.2.1.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak	21
2.2.2.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak	23
2.2.3 Pengetahuan Wajib Pajak.....	24
2.2.3.1 Pengetahuan Wajib Pajak	26
2.2.4 Kualitas Layanan	27
2.2.4.1 Indikator Kualitas Layanan	30

2.2.5 Sanksi	30
2.2.5.1 Indikator Sanksi.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual	46
2.4 Pengembangan Hipotesis	47
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	48
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak.....	49
2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak.....	51
2.4.4 Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ...	52
2.4.5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	54
2.4.6 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	56
2.4.7 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	57
2.4.8 Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.....	59
2.4.9 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak	61
2.4.10 Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.....	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	65
3.1 Desain Penelitian	65
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	66
3.3 Definisi Operasionall.....	67
3.4 Jenis dan Sumber Data	70
3.5 Populasi dan Sampel	71
3.5.1 Populasi.....	71
3.5.2 Sampel	71
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.7 Teknik Pengolahan Data	74
3.8 Teknik Analisis	75
3.8.1 Analisis Deskriptif	76
3.8.2 Uji Hipotesis	77

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Analisis Deskriptif.....	82
4.1.1 Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....	83
4.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
4.1.3 Variabel Sanksi Pajak.....	86
4.1.4 Variabel Kesadaran Wajib Pajak	87
4.1.5 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	88
4.2 Analisis Data.....	90
4.2.1 Outer Model.....	91
4.2.2 Inner Model.....	95
4.2.2.1 Uji Kecocokan Model	97
4.2.2.2 Uji Pengaruh Langsung.....	99
4.2.2.3 Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	101
4.2.2.4 Koefisien Determinasi.....	103
4.3 Pembahasan	104
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	104
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	106
4.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	108
4.3.4 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember	109
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	110
4.3.6 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	111
4.3.7 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember.....	112
4.3.8 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember Melalui Kesadaran Wajib Pajak	114
4.3.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember Melalui Kesadaran Wajib Pajak	115

4.3.10 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Jember Melalui Kesadaran Wajib Pajak	116
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Keterbatasan	118
5.3 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	126



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan PBB Tahun 2020-2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Nasiroh & Afiqoh, 2022	34
Tabel 2.2 Penelitian Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020)	35
Tabel 2.3 Penelitian Bahri, (2020)	36
Tabel 2.4 Penelitian (Aswati dkk., 2018)	37
Tabel 2.5 Isnaini, P., & Karim, A. (2021)	38
Tabel 2.6 Penelitian Daur, F. C., Kusumawardani, A., & Muchtar, M. I. (2024)..	39
Tabel 2.7 Penelitian Nurdhiana, N., & Triani, T. (2022)	40
Tabel 2.8 Penelitian Mansyuri, M. I., & Mauzu, F. (2022)	41
Tabel 2.9 Penelitian Hanifah, F., Febriani, D. E., Prastiya, R., Asnab, F. U. L., Firdaus, A. L., & Amrulloh, A. (2024)	42
Tabel 2.10 Penelitian Rizkiani, N. (2022)	43
Tabel 2.11 Penelitian Awaloedin, D. T., Pranoto, A., Cik, A., Putra, S. P., Praini, G., & Karyatun, S. (2024)	44
Tabel 2.12 Penelitian Anwar, S., & Kirana, N. W. I. (2024)	45
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	83
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	88
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak	89
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel 4.8 Hasil Uji Kecocokan Model	98
Tabel 4.9 Hasil Uji Pengaruh Langsung	100
Tabel 4.10 Hasil Uji Mediasi	102
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi (R-squared)	103
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Penelitian	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	46
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	126
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	129
Lampiran 3. Output WarpPls 8.0.....	146

