

**PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN  
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI  
KB SAMSAT BANYUWANGI KOTA**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh Magister Manajemen (MM)  
Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh:

**NOVITRI ANDRIYANI  
18 2041 2024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Andriyani  
NIM : 18.2041.2024  
Prodi : Pascasarjana Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANYUWANG KOTA, adalah hasil karya sendiri. Karya ini dalam bentuk tulisan substantif telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah dipublikasikan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, kebaruan, dan kebenaran ilmiah sesuai dengan etika ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sejujurnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menanggung sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata terbukti bahwa pihak pembimbing dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



TESIS

PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB  
PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANYUWANG KOTA



Dosen Pembimbing Utama

DR. ADIK SUKRIYANI, SE., MSi

Dosen Pembimbing Pendamping

DR. ABADI SANORA, SE., MSi

**PENGESAHAN**

Tesis berjudul **PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANTUWANG KOTA**, telah disetujui dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:


**Nama:** Kaha


**Tanggal:** 10 Februari 2021

**Tempat:** Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember



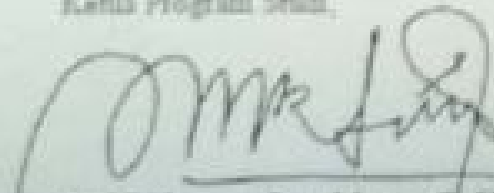
Anggota I.

  
Dr. Arif Setiawan, SE., MM.  
NPK. 15 09 701

  
Dr. Alodi Samudra, SE., MM.  
NPK. 06 03 425

Mengesahkan

  
Dr. Alodi Samudra, SE., MM.  
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi  
  
Dr. Ni Nyoman Puteh Martani G., SE., MM.  
NPK. 02 03 499



## MOTTO

*Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." (QS. Surat Al-Maidah ayat: 11).*

*Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim." (HR. Ibnu Majah no. 224)*

*Barang siapa menempuh satu jalan (cara) untuk mendapatkan ilmu, maka Allah pasti mudahkan baginya jalan menuju surga." (HR. Muslim)*

*Jika seorang manusia mati, maka terputuslah darinya semua amalnya kecuali dari tiga hal; dari sedekah jariyah atau ilmu yang diambil manfaatnya atau anak saleh yang mendoakannya." (HR. Muslim no. 1631)*

*Ilmu pengetahuan tanpa agama lumpuh, agama tanpa ilmu pengetahuan buta." - Albert Einstein*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segara nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yangtelah direncanakan. Dalam kesempatan ini ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. orang tua
2. sahabat
3. teman-teman seangkatan 2018
4. dan pihak yang tidak bisa dibesut satu persatu dalam membantu menyelesaikan tesis ini..



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, peneliti dapat menyelesaikan Tesis Yang berjudul: PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANYUWANGI KOTA

Di dalam tulisan ini disajikan pokok bahasan yang meliputi BAB I PENDAHULUAN (latar belakang masalah, rumusan masalah, orisinitas penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian) BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA (kajian teori, kajian empiris, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis) BAB III METODE PENELITIAN (desain penelitian, lokasi penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis data, metode pengumpulan data, alat pengolahan data, teknik analisis) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (diskripsi objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi variable penelitian, hasil, pembahasan) BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN (kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, agenda penelitian mendatang)

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, MM, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember .
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE., MM, selaku Ketua Jurusan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember .
4. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si. selaku Pembimbing I yang telah bersedia menjadi pembimbing dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan sampai selesai sehingga penelitian ini berjalan dalam penyusunan tesis ini hingga selesai
5. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, MM, Pembimbing II yang telah memberi banyak ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan yang konstruktif dalam penyusunan tesis ini hingga selesai
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Pasca Sarjana Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember .
7. Teman-temanku Pasca Sarjana UNMUH Jember terutama angkatan (2018).

8. Keluarga, partner kerja, sahabat-sahabat, rekan sejawat, dan berbagai pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, yang telah sangat banyak membantu dalam penyusunan tesis ini.

Disadari dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki peneliti, oleh karena itu peneliti mengharap saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang peneliti selanjutnya maupun bagi yang membutuhkannya.

Jember, 10 February 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halama Judul .....	i
Pernyataan penulis.....	ii
Persetuajua tesis.....	iii
Pengesahan tesis .....	iv
Halaman Motto Persembahan.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak .....	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
Daftar Rumus.....	xix
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA</b>	
2.1. Kajian Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Wajib Pajak .....	6
2.1.2 Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ).....	9

2.1.3	Pengertian Kepatuhan Pajak .....	10
2.1.4	Pengertian Kesadara Wajib Pajak.....	18
2.1.5	Teori Layanan dan Jasa .....	22
2.1.6	Pengertian Layanan SAMSAT Keliling .....	33
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	36
2.2.1	Penelitian Pujiasti .....	36
2.2.2	Penelitian Dharma, dan Suardana.....	37
2.2.3	Penelitian Sarasawati, Masitoh dan Dewi .....	38
2.2.4	Penelitian Dewi.....	39
2.2.5	Penelitian Komala.....	40
2.2.6	Penelitian Novitasari.....	41
2.2.7	Penelitian Nugraha.....	42
2.2.8	Penelitian Nurfitriyanti.....	42
2.2.9	Penelitian Utama dan Faris.....	43
2.2.10	Penelitian Utama.....	44
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	44
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	46

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian .....	54
3.2.	Lokasi Penelitian.....	54
3.3.	Identifikasi Variabel .....	55
3.2.1	Variabel Eksogen.....	55
3.2.1	Variabel Endogen .....	55
3.4.	Definisi Operasional .....	55
3.5.	Jenis Data.....	58

3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	60
3.7.	Alat Pengelolaan Data .....	60
3.8.	Teknik Analisis .....	62
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	63
3.8.2	Analisis Statistik Inferensial .....	63
3.8.3	Measurement (Outer) Model.....	63
3.8.4	Pengujian Model .....	64
3.8.5	Pengukuran Model .....	66
3.8.6	Evaluasi Model Struktur .....	68
3.8.7	Intepresentasi Hasil Analisis .....	69
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Diskripsi Objek Penelitian.....	70
4.1.1	Gambaran Umum Organisasi.....	70
4.1.2	Visi .....	70
4.1.3	Misi .....	70
4.1.4	Kebijakan Mutu.....	71
4.1.5	Sasaran Mutu.....	71
4.1.6	Struktur Organisasi.....	74
4.2.	Karakteristik Responden.....	74
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	76
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	77
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pegawai.....	78

4.3.	Deskripsi Variable Penelitian .....	79
4.3.1	Variabel Layanan Samsat Unggulan.....	79
4.3.2	Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	84
4.3.3	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
4.4.	Hasil.....	88
4.4.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	88
4.4.2	Variabel Layanan Samsat Unggulan.....	88
4.4.3	Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	90
4.4.4	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	91
4.4.5	Hasil Uji Instrumen Penelitian (Outer Model).....	92
4.4.6	Analisis SEM PLS (dengan WarpPLS).....	93
4.4.7	Pembahasan Hipotesis.....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	110
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	111
5.3.	Saran-saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

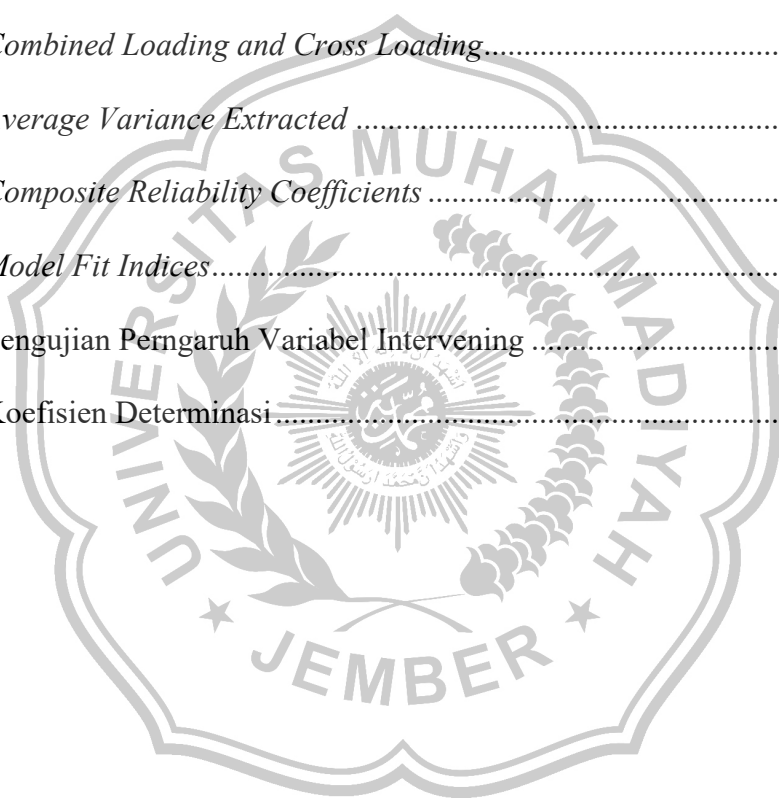
LAMPIRAN - LAMPIRAN



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Objek Kendaraan Bermotor dan PKB Di Kabupaten Banyuwangi .....	1
Tabel 2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bogor).....	36
Tabel 2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada kepatuhan Wajib Pajak.....	37
Tabel 2.3 Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Di Surakarta .....	38
Tabel 2.4. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng .....	39
Tabel 2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).....	40
Tabel 2.6. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Samsat Semarang III .....	41
Tabel 2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Bandung Tengah).....	42
Tabel 2.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak.....	42
Tabel 2.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Purwakarta).....	43
Tabel 2.10. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	76
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	77
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pegawai .....	78

Tabel 4.7. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Layanan Samsat Unggulan.....	79
Tabel 4.8. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	84
Tabel 4.9. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Layanan Samsat Unggulan.....	89
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	90
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.13. Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	92
Tabel 4.14. <i>Combined Loading and Cross Loading</i> .....	94
Tabel 4.15. <i>Average Variance Extracted</i> .....	95
Tabel 4.16. <i>Composite Reliability Coefficients</i> .....	95
Tabel 4.17. <i>Model Fit Indices</i> .....	96
Tabel 4.18. Pengujian Pengaruh Variabel Intervening .....	99
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi.....	101



## Daftar Gambar

Gambar 2.1: Model Penelitian.....	45
Gambar 4.1: Strukur Organisasi SAMSAT KB Banyuwangi.....	74
Gambar 4.2: <i>Model fit and quality indices</i> .....	96
Gambar 4.3: <i>Path Coefficient dan P-Values</i> .....	99



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2 Data Rekapitulasi.....	5
Lampiran 3a Descriptive Frequencies.....	16
Lampiran 3b Validitas dan reliabilty.....	24
Lampiran 3c Warp pls.....	27



## Daftar Rumus

Rumus 1	Outer Model.....	66
Rumus 2	Outer Model.....	66
Rumus 3	Average Varians Extracted.....	66
Rumus 4	Standardize Loading Factor .....	67
Rumus 5	Inner Model .....	68
Rumus 6	Analisis Path .....	68
Rumus 7	Q-Square .....	68

