

**NALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT BONDOWOSO**

TESIS

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



Oleh:

**KOEKOEH TEDJO SOERONO
18 2041 2021**

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



Pernyataan Orisinalitas Tesis

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Koekoeh Tedjo Soerono

NIM : 18 2041 2021

Prodi : Pascasarjana Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang judul “ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO” adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansinya telah saya sebutkan sumbernya. Berlum pernah diajukan pada instansi 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 di muka hokum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut



**PERSETUJUAN
DOSEN PEMBIMBING**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT BONDOWOSO**

Oleh:
KOEKOEH TEDJO SOERONO
18 2041 2021

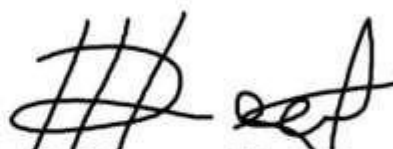
Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Ir. Budi Eko Satoto, MM
NPK : 15 09 773

Dosen Pembimbing Pendamping



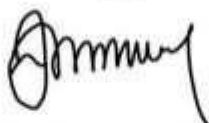
Dr. Abadi Sanorsa, SE., MM
NPK : 05 09 478

PENGESAHAN PENELITIAN

Tesis berjudul: ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO, Telah di uji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

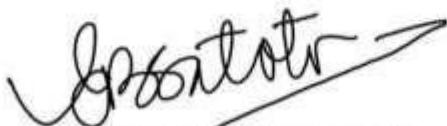
Hari : Selasa
Tanggal : 29 Desember 2020
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Penguji



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

Anggota I



Dr. Ir. Budi Eko Satoto, MM
NPK : 15 09 773

Anggota II



Dr. Abadi Sanorsa, SE., MM
NPK : : 05 09 478

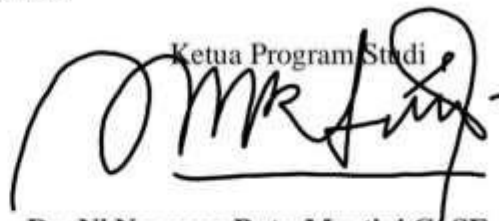
Mengesahkan:

Direktur



Dr. Abadi Sanorsa, SE., MM
NPK : 05 09 478

Ketua Program Studi



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

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S Al-Insyirah 6-7)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala 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 inidiantaranya:

1. orangtua
2. sahabat
3. teman-temanseangkatan
4. dan seterusnya..



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, peneliti dapat menyelesaikan Tesis Yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO**

Di dalam tulisan ini disajikan pokok bahasan yang meliputi **BAB I PENDAHULUAN** (latar belakang masalah, rumusan masalah, orisiniltas 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 MuhammadiyahJember.
2. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, SE., MM, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE., MM, selaku Ketua Jurusan Pascasarjana Universitas MuhammadiyahJember.
4. Bapak Dr. Ir. Budi Eko Satoto, MM. selaku Pembimbing I yang telah bersedia menjadi pembimbing pengganti sampai selesai sehingga penelitian ini berjalan dalam penyusunan tesis ini hinggaselesai
5. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, SE., MM, Pembimbing II yang telah memberi banyak ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan yang konstruktif dalam penyusunan tesis ini hinggaselesai
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, 26 Januari 2021

Penulis

KOEKOEH TEDJO SOERONO

18 2041 2021



DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halama Judul	i
Pernyataan penulis	ii
Persetujuan 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

BABI PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Orisinitas Penelitian.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13

BABII KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA

2.1. Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Wajib Pajak.....	23
2.1.1.1 Hak Dan Kewajiban Wajib Pajak	24
2.1.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.1.2.1 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.1.2.2 Pengertian Self Assessment System	28
2.1.2.3 Elemen-Elemen Kepatuhan	29
2.1.2.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.1.3 Pengertian Pajak.....	33
2.1.3.1 Fungsi Pajak.....	34
2.1.3.2 Sistem Pungutan Pajak	34
2.1.3.3 Asas Pungutan Pajak.....	36
2.1.3.4 Syarat Pungutan Pajak	37
2.1.3.5 Tata cara Pungutan Pajak.....	38
2.1.3.6 Pengelompokan Pajak.....	38
2.1.4 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	40
2.1.5 Inovasi Pelayanan	44
2.1.5.1 Pengertian Inovasi	44
2.1.5.1.1 Perspektif Empirik Inovasi	49
2.1.5.1.2 Ciri-Ciri Inovasi	50
2.1.5.1.3 Prinsip -Prinsip Inovasi	51
2.1.5.1.4 Sumber Inovasi	52
2.1.5.2 Pengertian Pelayan.....	53
2.1.5.2.1 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan	55
2.1.5.2.2 Standar Pelayanan publik	55

2.1.5.2.3 Indikator Pelayanan	58
2.1.6 Pengertian Budaya Lokal	59
2.1.6.1 Unsur-Unsur Budaya Lokal	64
2.1.6.2 Bentuk Budaya Lokal	70
2.2. Kajian Empiris	72
2.2.1 Penelitian Donny Halim dan Juli Ratnawati	73
2.2.2 Penelitian Puji Rahayu, Anita Wijayanti, Suhendro	74
2.2.3 Penelitian Wicaknan dan Supadmi	76
2.2.4 Penelitian Ester, Nangoi, Alexander	77
2.2.5 Penelitian Fitri Marcori	78
2.2.6 Penelitian Aryobimo, Cahyonowati	80
2.2.7 Penelitian Ilhamsyah, Endang, Dewantara	81
2.2.8 Penelitian Mahardika	83
2.2.9 Penelitian Khaerunnis dan Wiratno	84
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis Dan Hipotesis	86
2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	86
2.3.2 Keterkaitan Antar Variabel dan Hipotesis	89

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	103
3.2. Lokasi Penelitian	103
3.3. Identifikasi Variabel	104
3.2.1 Variabel Eksogen	104
3.2.1 Variabel Endogen	104
3.4. Definisi Operasional	104
3.5. Jenis Data	108

3.6. Metode Pengumpulan Data.....	110
3.7. Alat Pengolahan Data	111
3.8. Teknik Analisis	113
3.8.1 Analisis Deskriptif	113
3.8.2 Analisis Statistik Inferensial	114
3.8.3 Measurement (Outer) Model.....	114
3.8.4 Pengujian Model (Metode Analisis Data).....	115
3.8.5 Pengukuran Model (<i>outer model</i>)	117
3.8.6 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	119
3.8.5 Interpretasi Hasil Analisis	121

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	122
4.1.1 Gambaran Umum Samsat Bondowoso	122
4.1.2 Visi	122
4.1.3 Misi	122
4.1.4 Kebijakan Mutu.....	123
4.1.5 Standar Mutu	123
4.1.6 Sasaran Kerja	123
4.1.7 Struktur Organisasi.....	124
4.2. karakteristik responden	124
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	125
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	125
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	126
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	127
4.3. Deskripsi Variable Penelitian	127

4.3.1. VariabelBudayaLokal	127
4.3.2. VariabelInovasi Pelayanan	129
4.3.3. Variabel KesadaranWajib Pajak	132
4.3.4. Variabel KepatuhanWajib Pajak.....	134
4.4. Hasil	135
4.4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian(OuterModel)	135
4.4.2. Analisis SEM PLS(dengan WarpPLS)	137
4.4.3. PembahasanHipotesis	147

BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	155
5.2. SaranSaran	156
5.3. KeterbarasnPenelitian	156
5.4. AgendaMendatang	157

DAFTAR PUSTAKA

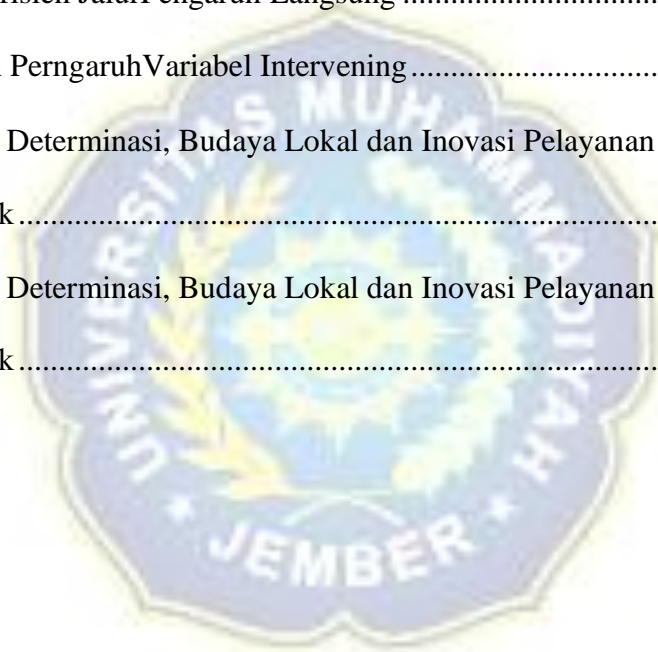
LAMPIRAN - LAMPIRA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso Obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2014– 2018</i>	4
Tabel 1.2 <i>Jumlah Potensi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bondowoso Tahun 2014–2018</i>	5
Tabel 1.3 <i>Jumlah Jumlah Potensi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bondowoso 2014– 2018</i>	6
Tabel 1.4 <i>Data tunggakan Wajib Pajak sampai tahun 2013-2018</i>	7
Tabel 2.1 <i>Penelitian Donny Halim dan Juli Ratnawati</i>	73
Tabel 2.2 <i>Penelitian Puji Rahayu, Anita Wijayanti, Suhendro</i>	74
Tabel 2.3 <i>Penelitian Wicaksadan Supadmi</i>	76
Tabel 2.4 <i>Penelitian Ester, Nangoi, Alexander</i>	77
Tabel 2.5 <i>Penelitian Fitri Marcori</i>	78
Tabel 2.6 <i>Penelitian Aryobimo, Cahyonowati</i>	80
Tabel 2.7 <i>Penelitian Ilhamsyah, Endang, Dewantara</i>	81
Tabel 2.8 <i>Penelitian Mahardika</i>	83
Tabel 2.9 <i>Penelitian Indar Khaerunnisa, Adi Wiratno</i>	84
Tabel 4.1 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	125
Tabel 4.2 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i>	125
Tabel 4.3 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</i>	126
Tabel 4.4 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan</i>	127
Tabel 4.5 <i>Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Budaya Lokal</i>	128

Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi Pelayanan	130
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kesadaran Wajib Pajak	132
Tabel 4.8 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	134
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Penelitian	136
Tabel 4.10 <i>Combined Loading and Cross Loading</i>	138
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted</i>	138
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability Coefficients</i>	139
Tabel 4.13 <i>Model Fit Indices</i>	140
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	141
Tabel 4.15 Pengujian Pengaruh Variabel Intervening	144
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi, Budaya Lokal dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	146
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi, Budaya Lokal dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	146



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Data Tunggakan Kendaraan Pribadi Untuk Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bondowoso Tahun 2013-2018	7
Gambar 2.1: Grand Teori	23
Gambar 2.2: Model Penelitian	88
Gambar 4.1: Model fit and quality indices	140
Gambar 4.2: Path Coefficient dan P-Values	143



Daftar Rumus

Rumus 1	outer model.....	117
Rumus 2	outer model.....	117
Rumus 3	average varians extracted.....	118
Rumus 4	standardize loading factor	119
Rumus 5	inner model	120
Rumus 6	Analisis path	120
Rumus 7	Q-square	120



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....

...

Lampiran 2 Data Rekapitulasi.....

...

Lampiran 3a Descriptive
Frequencies.....

Lampiran 3b
Validitas dan reliabilitas.....

...

Lampiran 3c Warp pls.....

