

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN *WHISTLEBLOWING*
SYSTEM SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**



Oleh:

**FEBY MEGASARI
NIM: 041511333118**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**THE EFFECT OF QUALITY SERVICE OF TAX
AUTHORITIES ON TAXPAYERS' COMPLIANCE WITH
WHISTLEBLOWING SYSTEM AS INTERVENING
VARIABLE**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
BACHELOR OF ACCOUNTING**



by:

**FEBY MEGASARI
NIM: 041511333118**

**ACCOUNTING STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**DIAJUKAN OLEH:
FEBY MEGASARI
NIM: 041511333118**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Dr. Alfa Ramdhani, SE., MM, Ak.
NIP. 197305222005012007

TANGGAL 22 JULI 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,


Alfiyatul Qomariyah, S.Ak., MBA., Ph.D.
NIP. 198909142016113201

TANGGAL 22 JULI 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Feby Megasari, 041511333118), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 25 Mei 2022



Feby Megasari

NIM: 041511333118

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan *Whistleblowing System* sebagai Variabel Intervening”.

Selama penelitian dan proses penyelesaian skripsi ini dilakukan, terdapat beberapa kendala yang harus peneliti hadapi dan keseluruhan kendala tersebut dapat teratasi berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih secara tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Ibu Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga .
3. Ibu Dr. Wiwik Supratiwi, Dra., M.BA, Ak. selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Alfiyatul Qomariyah, S.Ak., M.BA., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Ibu Dr. Alfa Rahmiati, SE., MM., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama proses bimbingan, sampai skripsi ini selesai.
6. Ibu Dra. Mienati Somya Lasmana, M.Si, Ak. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi dan saran yang membangun kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Kepala Bidang P2Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan Utara yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian

dan seluruh pegawai KPP Pratama Penajam, terutama Mbak Adel yang telah membantu dalam proses penelitian.

8. Bapak Dr. Heru Tjaraka, SE., M.Si Ak., Bapak Sigit Kurnianto, SE., MSA., Ak., dan Ibu Dina Heriyati, SE., MFor.Accy. selaku dosen penguji skripsi peneliti.
9. Kedua orang tua yang teramat peneliti sayangi, Bapak Heru Siswanto dan Ibu Siti Fatimah, S.Pd., atas doa yang tidak pernah terputus dan terus mengiringi pada setiap langkah peneliti dan senantiasa terus menyemangati tanpa lelah, memotivasi, serta meyakinkan bahwa peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak tersayang, Anggun Larasati, S.KM. beserta Zareen yang senantiasa menghibur dan menyemangati, serta selalu bersedia untuk membantu peneliti saat peneliti menghadapi kesukaran.
11. Feby Megasari, terimakasih sudah mau untuk bertahan dan berjuang sejauh ini, serta menyelesaikan apa yang harus diselesaikan. *I'm so proud of you for making it this far.*
12. Einstein Edo Fradhana, atas kehadiran, dukungan dan kesediannya dalam memberikan waktu kepada peneliti untuk berbagi dan berkeluh kesah, serta menjadi pihak yang selalu yakin, percaya dan menguatkan bahwa peneliti mampu untuk melewati berbagai hal sedari awal perkuliahan hingga saat ini. *I'm proud of you too and who you've become.*
13. Mbah Putri, Om Yus, Tante Susi, dan Rani, yang selalu menyemangati, mendoakan, dan menemani selama peneliti berada di tanah rantauan.
14. Ibu dr. Djuhani P. Putri, Sp.KJ yang telah membantu peneliti melewati masa-masa sulit dengan memposisikan diri sebagai teman yang teramat baik dengan rangkaian kalimat yang membangun dan menguatkan sehingga peneliti mampu kembali menjalani hari dengan baik.
15. Sahabat 1 dekade yang peneliti sayangi, dr. Rini Amini Raisa untuk semua waktu yang ia luangkan disela-sela kesibukan pendidikan dokternya.
16. Teman-teman kost Asvengers tersayang yang selama ini sudah memberikan warna dalam kehidupan peneliti selama berada di Surabaya.

17. Teman-teman kuliah, terutama Aulia Latifah, Vivi, Kiky, Mega, Reni, Wasis, Bach, Wisuda yang selalu menyemangati dan menguatkan selama masa-masa perkuliahan.
18. Jessica, Nilam, dan Ibnu yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk menemani peneliti dan memberikan kalimat-kalimat optimismenya kepada peneliti.
19. Keluarga HMA Unair, terutama divisi eksternal dan juga seluruh keluarga Akuntansi 2015 atas kenangan baiknya selama perkuliahan.
20. Para responden, terutama Kak Dian, serta pihak terkait yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Terimakasih telah menjadi bagian selama proses perkuliahan, serta selama proses penulisan skripsi ini. Semoga keseluruhan pihak yang telah peneliti sebutkan senantiasa dilimpahkan kebahagiaan, kemudahan, serta keberkahan dalam setiap langkah dalam hidupnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 4 Juli 2022

Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh: (1) kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kualitas pelayanan fiskus terhadap *whistleblowing system*, (3) *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (4) mediasi *whistleblowing system* melalui pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer, dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga hasil sampel responden penelitian adalah 100 WPOP. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) melalui software WarpPLS 7. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap *whistleblowing system*, *whistleblowing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan *whistleblowing system* mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengendalian *whistleblowing system* yang baik dapat memberikan kontribusi penting dalam mengawasi kinerja pelayanan fiskus, dapat meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fiskus serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, *Whistleblowing System*, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aims to obtain empirical evidence about the influence of: (1) The quality service of tax authorities to taxpayers' compliance, (2) the quality service of tax authorities to whistleblowing system, (3) whistleblowing system to taxpayers' compliance, and (4) whistleblowing system mediating the influence between quality service of tax authorities to taxpayers' compliance. This research uses quantitative approach using primary data that was carried out by distributing questionnaire to all respondent. The sampling method uses the Purposive Sampling technique, and the number of samples is determined using the Slovin's formula and the result was 100 personal taxpayers'. Data analysis using Partial Least Square (PLS) through WarpPLS 7 software. The results of this research revealed the quality service of tax authorities has a positive effect to taxpayers' compliance, the quality service of tax authorities has a positive effect to whistleblowing system, whistleblowing system has a positive effect to taxpayers' compliance and whistleblowing system is able to mediate the influence of quality service of tax authorities to taxpayers' compliance. We conclude that a good control of whistleblowing system mechanism can make important contributions to monitory service of tax authorities performance and increasing quality of tax authorities' services, public trust into tax authorities and taxpayers' compliance.

Keywords: Quality Services of Tax Authorities, Whistleblowing System, Taxpayers' Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Ringkasan Metode Penelitian	10
1.5 Kontribusi Riset	11
1.5.1 Kontribusi Teoritis.....	11
1.5.2 Kontribusi Praktis	11
1.6 Uji Ketahanan (<i>Robustness</i>)	11
1.7 Sistematika Skripsi	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	14
2.1.2 Sistem Informasi Manajemen	15
2.1.3 Pajak.....	16
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	19
2.1.6 <i>Whistleblowing System</i>	20
2.1.7 Pengelolaan <i>Whistleblowing System</i>	21
2.1.8 Definisi <i>Whistleblower</i>	25
2.1.9 <i>Whistleblower Protection</i>	26

2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap <i>Whistleblowing System</i>	30
2.3.3 Pengaruh <i>Whistleblowing System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui <i>Whistleblowing System</i> Sebagai Variabel Intervening.....	31
2.4 Model Empiris	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Sumber Data	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Deskripsi Operasional Variabel.....	35
3.4.1 Variabel Independen	36
3.4.2 Variabel Dependen	37
3.4.3 Variabel Intervening	38
3.5 Teknik Analisis.....	39
3.5.1 Analisis Stastisika Deskriptif.....	39
3.5.2 Pengukuran <i>Outer Model</i>	40
3.5.3 Pengukuran <i>Inner Model</i>	40
3.5.4 Pengujian Hipotesis	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 <i>Pilot Test</i>	43
4.1.1 Uji Validitas Konvergen <i>Pilot Test</i>	44
4.1.2 Uji Validitas Diskriminan <i>Pilot Test</i>	45
4.1.3 Uji Realibilitas <i>Pilot Test</i>	48
4.2 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	48
4.2.1 Gambaran Umum KPP Pratama Penajam	48
4.2.2 Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Penajam	52

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3.1 Proses Penelitian	52
4.3.2 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4.3.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan Fiskus.....	55
4.3.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Kepatuhan Wajib Pajak	57
4.3.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk <i>Whistleblowing System</i>	59
4.4 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	62
4.4.1 Pengukuran <i>Outer Model</i>	62
4.4.1.1 Validitas Konvergen	62
4.4.1.2 Validitas Diskriminan.....	66
4.4.1.3 <i>Composite Reliability</i>	69
4.4.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	70
4.4.2.1 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	71
4.4.2.2 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	73
4.5 Pembahasan	75
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap <i>Whistleblowing System</i>	76
4.5.3 Pengaruh <i>Whistleblowing System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
4.5.4 Pengaruh Fiskus terhadap Wajib Pajak dengan <i>whistleblowing system</i> sebagai variabel intervening.....	78
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Keterbatasan Penelitian	81
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2016-2020	1
Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh	3
Tabel 1.3 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Penajam	3
Tabel 1.4 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Saluran Pengaduan Periode Tahun 2016-2020	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden <i>Pilot Test</i>	43
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Pilot Test</i>	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Pilot Test</i>	45
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Composite Realibility Pilot Test</i>	48
Tabel 4.5 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Penajam Tahun 2019-2021	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.7 Interval Jawaban Responden.....	55
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden untuk Kualitas Pelayanan Fiskus	55
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden untuk Kepatuhan Wajib Pajak	57
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden untuk <i>Whistleblowing System</i>	59
Tabel 4.11 Hasil <i>Combined Loading and Cross Loading</i>	63
Tabel 4.12 Rangkuman Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Fiskus	64
Tabel 4.13 Perbandingan Nilai AVE dan <i>Composite Realibility</i>	65
Tabel 4.14 Rangkuman Untuk Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	65
Tabel 4.15 Rangkuman Untuk Pengukuran <i>Whistleblowing System</i>	66
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	67
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Hasil Kuadrat AVE	69
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Composite Realibility</i>	70
Tabel 4.19 Rekapitulasi <i>General SEM Analysis Result</i>	70
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Direct Effect (Path Coefficient dan p-value)</i> ..	71
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Direct Effect (Path Coefficient dan p-value)</i> ..	72
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Direct Effect (Path Coefficient dan p-value)</i> ..	73
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Pengujian Variabel Mediasi 2 Segmen (<i>indirect effects</i>)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Model Analisa dengan melibatkan variabel mediasi/intervening	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Penajam	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap <i>Whistleblowing System</i>	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung <i>Whistleblowing System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Sebelumnya	111
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden	116
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	124
Lampiran 5 Tanggapan Responden.....	125
Lampiran 6 Hasil Olah Data	126