

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN DAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PEDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2) KABUPATEN
SIDOARJO MELALUI KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS



YULITA RAHMAWATI
041324253024

Program Studi Magister Akuntansi
Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2016

TESIS PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN..... YULITA RAHMAWATI

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN DAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PEDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2) KABUPATEN
SIDOARJO MELALUI KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai Gelar Magister pada Program
Studi Magister Akuntansi



Oleh

YULITA RAHMAWATI
041324253024

Program Studi Magister Akuntansi
Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2016

TESIS PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN..... YULITA RAHMAWATI

**PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN DAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PEDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2) KABUPATEN
SIDOARJO MELALUI KEPERCAYAAN KEPADA APARAT PAJAK
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Diajukan Oleh

YULITA RAHMAWATI
041324253024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,



Dr.H.Heru Tjaraka, SE,M.Si.,BKP, Ak.,CA
NIP.19670927 199303 1 003

Tanggal: 3-2-2016

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga



Dr.Hj.Hamidah, Dra.,M.Si.,Ak.,CA
NIP.19640724 198902 2 001

Tanggal: 10-2-2016

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa :

Nama : Yulita Rahmawati

NIM : 041324253024

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Sidoarjo Melalui Kepercayaan Kepada Aparat Pajak Sebagai Variabel Intervening sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 25 Januari 2016.

Tim Penguji,

Ketua,



Dr. Hj. Hamidah, Dra., M.Si., Ak., CA
NIP.19640724 198902 2 001

Dosen Pembimbing



Dr. H. Heru Tjaraka, SE, M.Si., BKP, Ak., CA
NIP.19670927 199303 1 003

Anggota,



Dr. Mohamad Suyunus, MAFIS., Ak
NIP.19540320 198303 1 001



Drs. Ec. Sudibjo, MM
NIP.060050666

DECLARATION

I, (Yulita Rahmawati, 041324253024), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, or a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/collages.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referreed to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University

Surabaya, 10 Februari 2016
Declared by,



(Yulita Rahmawati)
041324253024

PERNYATAAN

Saya, (Yulita Rahmawati, 041324253024), menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga , maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis 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 Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 Februari 2016
Yang membuat pernyataan



(Yulita Rahmawati)
041324253024

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Moh. Nasih, SE., MT., Ak., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Ibu Prof. Dr. Dian Agustina, SE., M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Ibu Dr. Hj. Hamidah, Dra., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya serta Ketua Tim Penguji tesis.
4. Bapak Dr. H. Heru Tjaraka, SE, M.Si, BKP, Ak, CA, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Mohamad Suyunus, MAFIS., Ak, Bapak Drs. Andry Irwanto, MBA., Ak dan Bapak Drs. Ec. Sudibjo, MM selaku tim penguji proposal dan tesis yang telah memberikan saran dan kritik untuk kesempurnaan tesis ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Magister Akuntansi Universitas Airlangga yang telah memberikan dan berbagi ilmu pengetahuan serta pengalamannya.

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

7. Seluruh jajaran pimpinan DPPKA Kabupaten Sidoarjo beserta seluruh staf untuk bantuan data penelitian dan kesempatan melanjutkan kuliah S2.
8. Seluruh jajaran pimpinan BKD Kabupaten Sidoarjo beserta seluruh staf untuk kesempatan dan support untuk melanjutkan kuliah S2.
9. Seluruh jajaran BPKP yang telah memberikan kesempatan untuk menerima beasiswa STAR.
10. Robby Elhakim Indra Putra,SH., suami yang telah memberikan motivasi dan support untuk menyelesaikan kuliah, beserta putriku Ryukiz Aqeela Khanza Azzahra.
11. Orangtuaku H.Bijono dan Hj.Soemaningsih yang telah memberikan dukungan dan doanya.
12. Teman-teman kelas Batch 2 MAKSI STAR-BPKP.
13. Seluruh staf Sekber FEB Unair atas bantuannya selama menyelesaikan studi.
14. Semua pihak-pihak yang telah memberikan bantuan penyusunan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Surabaya, Februari 2016

Penulis

ABSTRAK

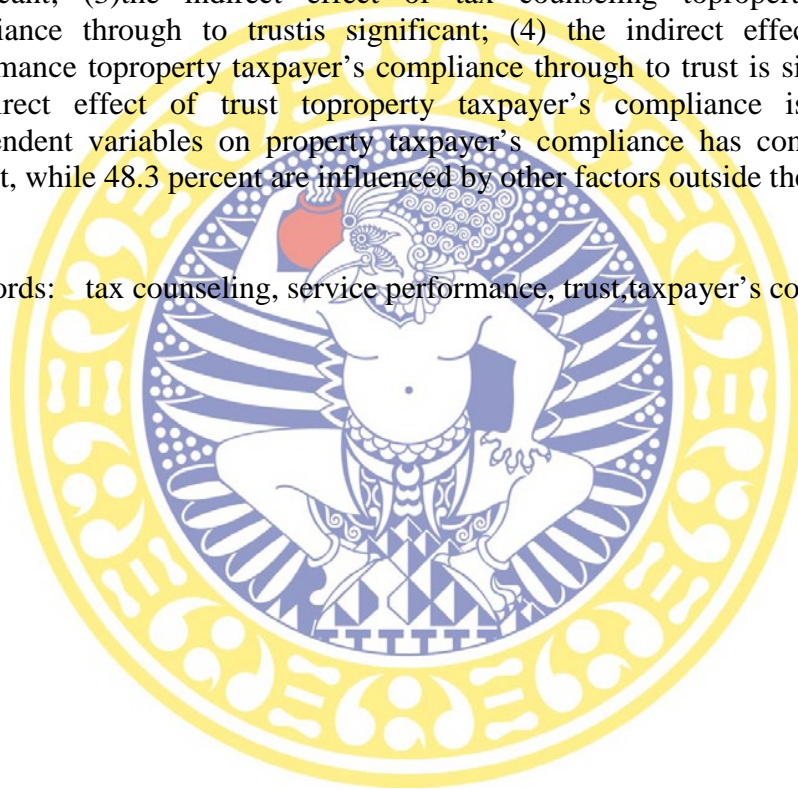
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan melalui kepercayaan kepada aparat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik *simple random sampling* dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak PBB-P2 yang ditentukan dengan Rumus Slovin. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penyuluhan perpajakan secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (2) kinerja pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (3) penyuluhan perpajakan secara tidak langsung melalui kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (4) kinerja pelayanan secara tidak langsung melalui kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (5) kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel bebas terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 mempunyai kontribusi sebesar 51,7 persen, sedangkan 48,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Kata kunci: penyuluhan perpajakan, kinerja pelayanan, kepercayaan kepada aparat pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The objectives of this research is to investigate direct and indirect effect of service performance, tax counseling and trust to property taxpayer's compliance. The data was collected using a questionnaire with simple random sampling and used a sample of 100 property taxpayers. A size of sample was determined using Slovin Formula. The data analyzed using path analysis. The findings of this study show that (1) the effect of service performance to property taxpayer's compliance is insignificant; (2) the effect of tax counseling to property taxpayer's compliance is significant; (3) the indirect effect of tax counseling to property taxpayer's compliance through to trust is significant; (4) the indirect effect of service performance to property taxpayer's compliance through to trust is significant; (5) the direct effect of trust to property taxpayer's compliance is significant. Independent variables on property taxpayer's compliance has contributed 51.7 percent, while 48.3 percent are influenced by other factors outside the model.

Keywords: tax counseling, service performance, trust, taxpayer's compliance



DAFTAR ISI

Sampul depan	i
Sampul dalam.....	ii
Prasyarat Gelar.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Penetapan Panitia Penguji.....	v
Penyataan Orisinalitas Tesis.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Pajak Bumi dan Bangunan	

2.3.1 Definisi dan Landasan Hukum.....	14
2.3.2 Perbedaan UU No.28 Tahun 2009 tentang PDRD dengan UU No.12 Tahun 1985 tentang PBB	16
2.4 Kepercayaan	
2.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	17
2.4.2 Jenis-Jenis Kepercayaan.....	17
2.4.3 Dimensi Kepercayaan.....	19
2.5 Penyuluhan Perpajakan.....	20
2.6 Kinerja Pelayanan.....	21
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.7 Meningkatkan Kinerja Aparatur dengan <i>Strategic Readiness of Intangible Assets</i>	
2.7.1 <i>Human Capital Readiness</i>	26
2.7.2 <i>Information Capital Readiness</i>	27
2.7.3 <i>Organization Capital Readiness</i>	28

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
3.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian	
3.2.1 Penyuluhan perpajakan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	31
3.2.2 Kinerja pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	32

3.2.3 Kinerja pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepercayaan kepada aparat pajak.....	33
3.2.4 Kinerja pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepercayaan kepada aparat pajak.....	34
3.2.5 Kepercayaan kepada aparat pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	34

BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian	36
4.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
4.3 Populasi dan Sampel	37
4.4 Definisi dan Pengukuran Variabel	
4.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
4.4.2 Kepercayaan Kepada Aparat Pajak.....	41
4.4.3 Penyuluhan Perpajakan.....	41
4.4.4 Kinerja Pelayanan.....	42
4.5 Teknik Analisis Data	42
4.5.1 Uji Instrumen.....	43
4.5.2 Uji Asumsi	
4.5.2.1 Uji Normalitas.....	43
4.5.2.3 Uji Multikolinieritas.....	44
4.5.2.3 Uji Heeroskedastisitas.....	44

4.5.3 Uji Hipotesis

4.5.3.1 Analisis Jalur.....44

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.

5.1.1 Karakteristik Responden46

5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

5.1.2.1 Variabel Penyuluhan Perpajakan (X1).....48

5.1.2.2 Variabel Kinerja Pelayanan (X2).....49

5.1.2.3 Variabel Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z).....50

5.1.2.4 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....51

5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penyuluhan
Perpajakan (X1).....53

5.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan
(X2).....53

5.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan
Kepada Aparat Pajak (Z).....54

5.2.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib
Pajak(Y).....54

5.3 Uji Asumsi

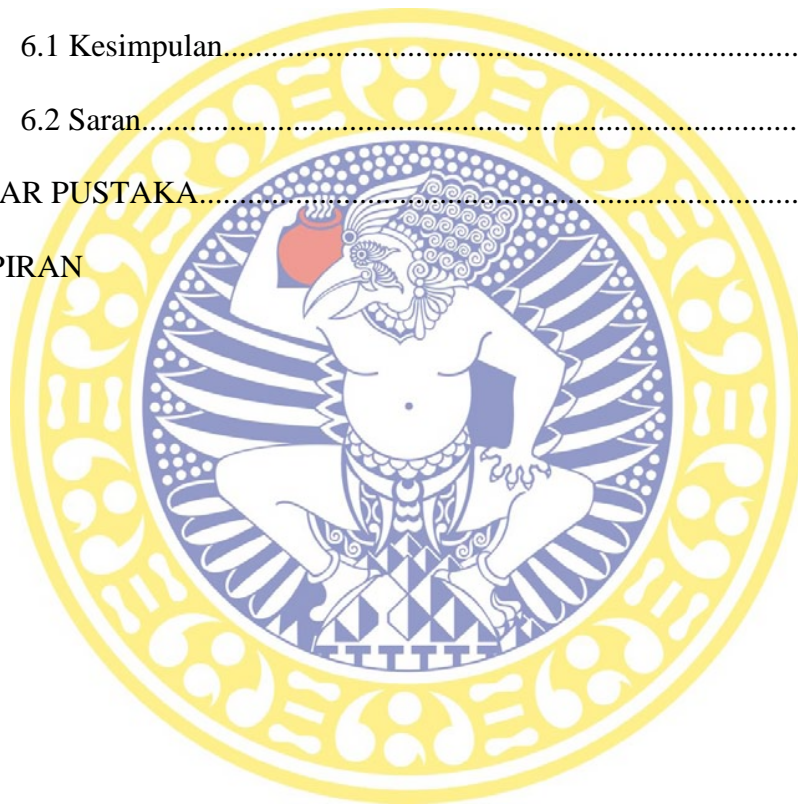
5.3.1 Uji Normalitas.....55

5.3.2 Uji Multikolinieritas.....55

5.3.3 Uji Heeroskedastisitas.....56

5.4 Analisis Jalur Sub-Struktur 1 (Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z).....	57
5.4.1 Pengaruh Langsung Penyuluhan Perpajakan (X1) terhadap Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z).....	58
5.4.2 Pengaruh Langsung Kinerja Pelayanan (X2) terhadap Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z).....	58
5.5 Analisis Jalur Sub-Struktur 2 (Pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y)	60
5.5.1 Pengaruh Langsung Penyuluhan Perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	61
5.5.2 Pengaruh Langsung Kinerja Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	62
5.5.3 Pengaruh Langsung Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	62
5.6 Pembahasan	
5.6.1 Pengaruh Langsung Penyuluhan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
5.6.2 Pengaruh Langsung Kinerja Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
5.6.3 Pengaruh Tidak Langsung Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepercayaan Kepada Aparat Pajak.....	70

5.6.4 Pengaruh Tidak Langsung Kinerja Pelayanan Terhadap Ketaatan Wajib Pajak melalui Kepercayaan Kepada Aparat Pajak	71
5.6.5 Pengaruh Langsung Kepercayaan Kepada Aparat Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak.....	72
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Wajib Pajak PBB-P2 dan Realisasi Pengadaan Perumahan.....3
Tabel 1.2	Realisasi Penerimaan Bagi Hasil Pajak Kabupaten Sidoarjo Sebelum Peralihan Tahun 2010-2011.....3
Tabel 1.3	Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo Setelah Peralihan Tahun 2012-2014.....4
Tabel 1.4	Ketetapan Pajak Terutang dan Realisasi Pembayaran.....5
Tabel 1.5	Piutang Pajak Daerah Kab.Sidoarjo.....6
Tabel 2.1	Perbedaan UU No.28 Tahun 2009 tentang PDRB dengan UU No.12 Tahun 1985 tentang PBB.....16
Tabel 4.1	Hasil penghitungan sampel tiap kategori Wajib Pajak PBB-P2 Kab.Sidoarjo.....38
Tabel 4.2	Jumlah Sampel per Kecamatan.....39
Tabel 5.1	Karakterik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....47
Tabel 5.2	Karakterik Responden Berdasarkan Jabatan.....47
Tabel 5.3	Karakterik Responden Lama Menjadi Wajib Pajak.....48
Tabel 5.4	Deskripsi Variabel Penyuluhan Perpajakan.....49
Tabel 5.5	Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan.....50
Tabel 5.6	Deskripsi Variabel Kepercayaan Kepada Aparat Pajak.....51
Tabel 5.7	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....52

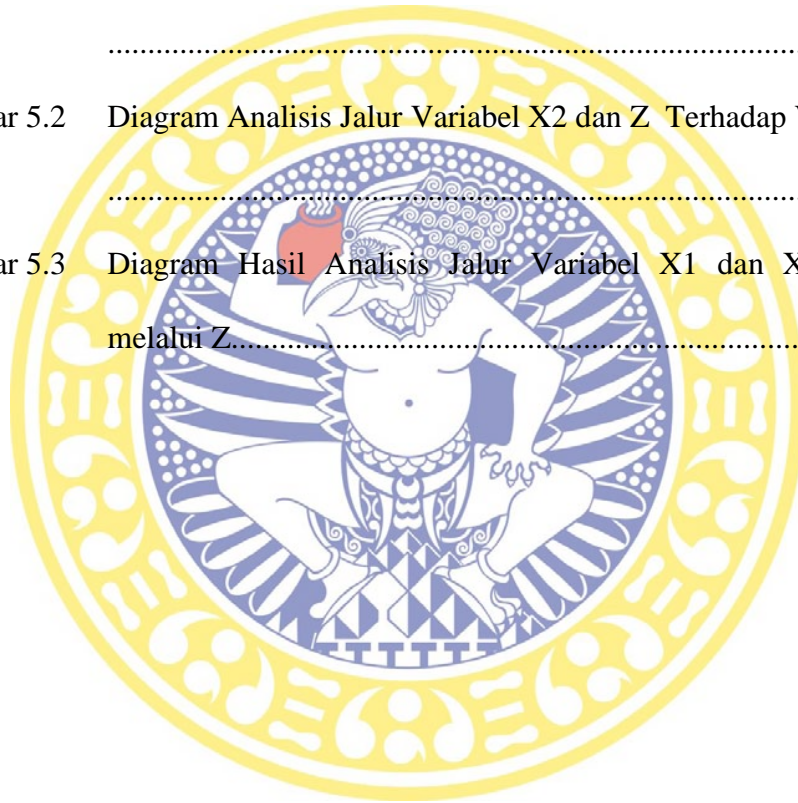
Tabel 5.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penyuluhan Perpajakan (X1).....	53
Tabel 5.9	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan (X2).....	53
Tabel 5.10	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z).....	54
Tabel 5.11	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y).....	54
Tabel 5.12	Uji Normalitas Distribusi.....	55
Tabel 5.13	Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 5.14	Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 5.15	Hasil Uji Regresi Pengaruh Penyuluhan Perpajakan (X ₁), Kinerja Pelayanan (X ₂), Terhadap Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) Secara Simultan.....	57
Tabel 5.16	Hasil <i>Path Analysis</i> Variabel Penyuluhan Perpajakan (X ₁) dan Kinerja Pelayanan (X ₂) Terhadap Variabel Kepercayaan Kepada Aparat... Pajak (Z) Secara Langsung.....	59
Tabel 5.17	Hasil Uji Regresi Pengaruh Penyuluhan Perpajakan (X ₁), Kinerja Pelayanan (X ₂), dan Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Secara Simultan.....	61
Tabel 5.18	Hasil Uji Regresi Variabel Penyuluhan Perpajakan (X ₁), Kinerja Pelayanan (X ₂) dan Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Langsung.....	63
Tabel 5.19	Hasil Uji Regresi Variabel Kinerja Pelayanan (X ₂) dan Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Simultan.....	63

Tabel 5.20	Hasil Uji Regresi Variabel Kinerja Pelayanan (X2) dan Kepercayaan Kepada Aparat Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	64
Tabel 5.21	Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total dari <i>Path Analysis</i>	67



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Diagram Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan kepada Aparat Pajak sebagai Variabel Intervening.....	31
Gambar 5.1 Diagram Analisis Jalur Variabel X1 dan X2 Terhadap Variabel Z	60
Gambar 5.2 Diagram Analisis Jalur Variabel X2 dan Z Terhadap Variabel Y	65
Gambar 5.3 Diagram Hasil Analisis Jalur Variabel X1 dan X2 terhadap Y melalui Z.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Regresi
- Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden

