

SKRIPSI

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN
MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK**



Diajukan oleh:

ERNAINI FUDLATIN

NIM: 2019030004

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

SKRIPSI

KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak)

Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh:

ERNAINI FUDLATIN

NIM: 2019030004

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Ernaini Fudlatin

NIM : 2019030004

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Dipengaruhi

Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat, Serta Sanksi Pajak

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023
Yang Menyatakan



(Ernaini Fudlatin)
NIM. 2019030004

LEMBAR PERSETUJUAN

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN
MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ERNAINI FUDLATIN
NIM: 2019030004

Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



(Dini Ayu Pramitasari, S.Ant., S. Ak., M.Ak)
NIDN. 0707038601

Pembimbing II



(Anisaul Hasanah., S.Pd., M.Akun)
NIDN. 0710119501

Ketua Program Studi Akuntansi



(Dini Ayu Pramitasari, S.Ant., S. Ak., M.Ak)
NIDN. 0707038601

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN
MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ERNAINI FUDLATIN
NIM: 2019030004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Pembimbing



(Dini Ayu Pramitasari, S.Ant., S. Ak., M.Ak)
NIDN. 0707038601

Ketua Penguji



(Dr. Rusdiyanto, S.E., M. Ak.)
NIDN. 0703027903

Anggota Penguji



(Bustanul Ulum, S.E., M.Akt)
NIDN. 0713108101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA)
NIDN. 0716066901

KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK

Ernaini Fudlatin

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mendapat bukti secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Desain/ Metodologi/ Pendekatan: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Gresik berjumlah 172 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi *IMB Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi 25.

Temuan: Hasil dari temuan pertama menjelaskan semakin baik kualitas pelayanan akan mendorong masyarakat lebih patuh dalam membayar pajak bumi dan bangunan, Hasil dari temuan kedua semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat maka tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan semakin tinggi, Hasil dari temuan ketiga dengan sanksi pajak yang lebih berat terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan sejauhmana sanksi tersebut dipandang adil oleh masyarakat. Begitu juga sebaliknya. Hasil temuan keempat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Implikasi Penelitian: Implikasi teoritis hasil penelitian ini dapat menjelaskan teori atribusi dan *Theory Of Planned Behavior*. Implikasi praktis hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah sebagai pengambilan kebijakan terkait kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Orisinalitas/ nilai: Sepanjang hasil observasi peneliti sampai saat ini, belum menemukan persamaan dengan topik kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Kata Kunci: Pajak Bumi Dan Bangunan

COMPLIANCE OF LAND AND BUILDING TAXEPAYER INFLUENCES QUALITY OF SERVICE, PUBLIC AWARENESS, AND TAX SANCTION

Ernaini Fudlatin

Accounting Study Program, Faculty of Economic, Gresik University

ABSTRACT

Purpose: *This research aims to examine and obtain empirical evidence of the effect of service quality, public awareness and tax sanctions on taxpayer compliance with land and building taxes.*

Design/ Methodology/ Approach: *This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The population and sample in this study are land and building tax payers in Gresik Regency with a total of 172 respondents. The data collection was carried out by distributing questionnaires and processed using the IBM Statistics Product and Service Solution (SPSS) application version 25.*

Findings: *The results of the first finding explain that the better the quality of service will encourage people to be more obedient in paying land and building taxes. The results of the second finding, the higher the level of public awareness, the higher the level of compliance of land and building tax payers. The results of the third finding with the heavier tax sanctions are proven to increase the compliance of land and building tax payers to the extent that the community considers these sanctions to be fair. vice versa. The fourth finding explains that service quality, public awareness, and tax sanctions have an impact on land and building taxpayer compliance.*

Research Implications: *The theoretical implications of the results of this study can explain the theory of attribution and Theory of Planned Behavior. The practical implications of the results of this research can assist local governments in making policies related to service quality, public awareness, and tax sanctions on land and building taxpayer compliance.*

Originality/ value: *As far as the results of the researchers' observations so far have not found similarities with the topics of service quality, public awareness, and tax sanctions on taxpayer compliance with land and building taxes.*

Keywords: *Land and Building Tax*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN MASYARAKAT, SERTA SANKSI PAJAK”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak.) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Akuntansi.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepa kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Dini Ayu Pramitasari, S.Ant., S.Ak., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan pembimbing 1 yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Anisaul Husnah, S.Pd., M. Akun. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Prodi Akintansi Universitas Gresik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Seluruh staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan adminitrasi di Fakultas Ekonomi.
7. Ayah dan ibu yang selalu mendoakan saya.
8. Suami tercinta yang selalu memberikan dukungan dan memberikan bantuan secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan atas bantuan dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Theory Of Planned Behavior	10

2.1.3 Pajak.....	12
2.1.4 Fungsi Pajak.....	12
2.1.5 Jenis Pemungutan Pajak.....	13
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak.....	14
2.1.7 Pajak Bumi dan Bangunan.....	15
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.9 Kesadaran Masyarakat.....	18
2.1.10 Sanksi Pajak.....	19
2.1.11 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis	33
2.4.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	34
2.4.2 Kesadaran Masyarakat Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	35
2.4.3 Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	37
2.4.4 Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat. Serta Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat. Serta Sanksi Pajak.....	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
3.1.1 Jenis penelitian.....	40
3.1.2 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Definisi Operasional Variabel	40

3.2.1 Variabel Independen	41
3.2.2 Variabel Dependen	41
3.3 Indikator Variabel.....	42
3.4 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	45
3.5.1 Data Sekunder.....	45
3.5.2 Data Primer	45
3.6 Metode Analisis Data	46
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	47
3.6.2 Uji Instrumen	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.6.5 Uji Hipotesis	51
3.6.6 Koefisien Determinasi R^2	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum	54
4.1.1 Visi dan Misi BPPKAD Kabupaten Gresik.....	55
4.2 Waktu Penelitian	61
4.3 Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Deskriptif Responden	62
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian Menurut Karakteristik Responden	67
4.3.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	73

4.3.4 Hasil Uji Instrumen.....	75
4.3.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.3.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
4.3.7 Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.3.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	84
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	85
4.4.2 Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	86
4.4.3 Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	87
4.4.4 Kualitas Pelayanan, Kesadaran Masyarakat, Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	88
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Implikasi Penelitian	92
5.2.1 Implikasi Teoritis	92
5.2.2 Implikasi Praktis	92
5.3 Keterbatasan	93
5.4 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Indikator variabel Penelitian	42
Tabel 3. 2 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Waktu Penelitian	61
Tabel 4. 2 Hasil Pengumpulan Data.....	62
Tabel 4. 8 Skala Interval	68
Tabel 4. 9 Tabel Interval	68
Tabel 4. 10 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variabel Menyediakan Jasa Sesuai Apa Yang Diharapkan Wajib Pajak	68
Tabel 4. 11 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variabel Memahami Dan Mengetahui Fungsi Pajak	69
Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variabel Menghindari Sanksi Dan Penerapan Sanksi.....	71
Tabel 4. 13 Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variabel Memenuhi Atas Kewajiban Perpajakannya Dan Melaksanakan Sesuai Dengan Aturan Perpajakan.....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Autokorelasi	79
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linieritas.....	80
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4. 23 Hasil Uji Statistik t.....	82
Tabel 4. 24 Hasil Uji Statistik F.....	83
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 3. 1 Macam-macam Teknik Sampel.....	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan, Dan Aset Daerah.....	56
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	63
Gambar 4. 3 Jenis Usia Responden.....	64
Gambar 4. 4 Kecamatan Responden	65
Gambar 4. 5 Jenjang Pendidikan Responden.....	66
Gambar 4. 6 Jenis Pekerjaan Responden	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kartu Bimbingan

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

Lampiran 3: Data Kuesioner

Lampiran 5: Hasil Output Spss Versi 25

Lampiran 6: Tabel Statistik

DAFTAR LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

%	: Persentase
+	: Ditambah
-	: Dikurangi
=	: Sama dengan
\geq	: Lebih dari atau sama dengan
\leq	: Kurang dari atau sama dengan
/+	: Dibagi
<	: Lebih dari
>	: Kurang dari
Y	: Variabel dependen
α	: Koefisien konstanta
X	: Variabel independen
β	: Koefisien regresi
e	: Standart eror
R^2	: Koefisien determinasi gabungan
H0	: Hipotesis 0
H1	: Hipotesis pertama
H2	: Hipotesis kedua
H3	: Hipotesis ketiga
H4	: Hipotesis keempat
Df	: Penyebut
n	: Jumlah Sampel
t	: nilai uji t
r	: Koefisien Korelasi <i>Product moment</i>