

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB
PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN PETUGAS
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DI KECAMATAN
SERPONG UTARA**

SKRIPSI



**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (S.E.)**

MUHAMMAD LUTHFI ANSYORI

NIM.10130210093

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN SERPONG UTARA

Oleh

Nama : Muhammad Luthfi Ansyori

NIM : 10130210093

**Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara**

Tangerang, 14 Desember 2016

Dosen Pembimbing

(Meiriska Febrianti, S.E., Ak., M.E., B.K.P., CA.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A.)

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya:

Nama : Muhammad Luthfi Ansyori
NIM : 10130210093
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Desember 2016

Muhammad Luthfi Ansyori

UMMN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN SERPONG UTARA

Oleh

Nama : Muhammad Luthfi Ansyori

NIM : 10130210093

telah diujikan pada Selasa, 07 Februari 2017,

dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

(Febryanti Simon, S.E.,MBA)

Dosen Pembimbing

(Meiriska Febrianti,S.E.,Ak.,M.E.,B.K.P.,CA.)

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Akuntansi – UMN

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serpong Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB yang mempunyai tanah dan/atau bangunan yang digunakan sebagai tempat tinggal dan/atau tempat usaha atas nama pribadi di Kecamatan Serpong Utara. Sampel yang digunakan dari populasi tersebut adalah wajib pajak orang PBB di wilayah Kecamatan Serpong Utara. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 112 orang. Metode pengumpulan data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan. Hasil uji F adalah sebesar 97,259 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk hasil uji t pengetahuan wajib pajak adalah sebesar 3,641 dengan nilai signifikansi 0,000, maka H_0 diterima. Hasil uji t kesadaran wajib pajak sebesar 5,040 dengan nilai signifikansi 0,000, maka H_0 diterima. Hasil uji t sanksi perpajakan sebesar 2,181 dengan nilai signifikansi 0,031, maka H_0 diterima. Hasil uji t pelayanan petugas pajak sebesar 9,733 dengan nilai signifikansi 0,000, maka H_0 diterima. *Adjusted R²* yang diperoleh dari penelitian ini adalah 0,776. Hal ini menunjukkan bahwa 77,6% variabel dependen dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang dipilih, sedangkan 22,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan petugas pajak kepatuhan wajib pajak.

UMMN

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of knowledge of the taxpayer, the taxpayer awareness, sanction tax and service tax officials on taxpayer compliance in paying tax on land and buildings in the District of North Serpong.

The population in this study are all taxpayers UN has land and / or building used as a residence and / or place of business on behalf of a private in the District of North Serpong. Samples used from this population are taxpayers of the UN in the District of North Serpong. The number of samples studied were as many as 112 people. Methods of collecting primary data with data collection using the questionnaire.

The results of this study indicate that knowledge of the taxpayer, the taxpayer awareness, tax penalties, and service tax officials have a significant effect on tax compliance simultaneously. F test results is equal to 97.259 with a significance value of 0.000. T-test for knowledge of taxpayers amounted to 3.641 with significance value of 0.000, then Ha1 accepted. T test results taxpayer awareness of 5.040 with a significance value of 0.000, then Ha2 accepted. T test results tax penalties amounting to 2,181 with significant value 0,031, then HA3 accepted. T test results concierge service tax of 9.733 with a significance value of 0.000, then HA3 accepted. Adjusted R2 obtained from this research is 0.776. It shows that 77.6% dependent variable in this study can be explained by the independent variables were selected, while the remaining 22.4% is explained by other variables outside of this study.

Keywords: knowledge of the taxpayer, the taxpayer awareness, tax penalties and services taxman taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat-Nya dan dengan rahmat-Nya jualah, skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serpong Utara” telah diselesaikan. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB. Skripsi ini membahas mengenai hubungan antara, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serpong Utara.

Dalam penyusunan skripsi, masih terdapat berbagai kekurangan, sehingga semua kritik dan saran yang berguna akan diterima untuk menyempurnakan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besarku, atas doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang diberikan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Meiriska Febrianti, S.E.,Ak.,M.E.,B.K.P.,CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan masukan sejak awal proses penyusunan skripsi hingga penyelesaian penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.
4. Sahabat-sahabat dekatku; Febrian, Arie Rahmawan, Armanda, Jati Rahmadi, Amri Husna, Herdityo Wibowo, Gilbert Suban, dan Sukanta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, bantuan, dan doa selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian.
6. Seluruh staf Program Studi Akuntansi dan staf BAAK Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Tangerang, 14 Desember 2016



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	10
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	15
2.1. Pengertian Pajak.....	15
2.1.1. Fungsi Pajak.....	16
2.2. Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
2.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	29

2.3. Pengetahuan Wajib Pajak	30
2.4. Kesadaran Wajib Pajak	21
2.5. Sanksi Perpajakan	33
2.6. Pelayanan Petugas Pajak	35
2.7. Model Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Variabel Penelitian	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.5. Teknik Pengambilan Sampel	46
3.6. Teknik Analisis Data	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Statistik Karakteristik Responden	55
4.2 Statistik Deskriptif	59
4.3 Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.3 Uji Normalitas.....	63
4.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1 Uji Multikolonieritas	64
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	65

4.5 Uji Hipotesis.....	66
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	66
4.5.2 Uji Statistik F	67
4.5.3 Uji Statistik t	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Keterbatasan.....	75
5.3 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
CURRICULUM VITAE	
DAFTAR LAMPIRAN	



UMMN

DAFTAR TABEL

1.1	Realisasi Penerimaan PBB Kecamatan Serpong Utara	3
2.1	Perbedaan UU PBB dan UU PDRD	24
4.1	Penyebaran Kuesioner Penelitian	55
4.2	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	56
4.3	Karakteristik Responden	57
4.4	Statistik Deskriptif	59
4.5	Uji Validitas	61
4.6	Uji Reliabilitas	62
4.7	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	63
4.8	Uji Multikolinieritas	64
4.9	Uji Koefisien Determinasi	66
4.10	Uji Statistik F	67
4.11	Uji t	68

UMMN

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	38
4.1	Uji Heteroskedastisitas	65

