

**PENGARUH SIKAP, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN DI WILAYAH SURABAYA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi**



Diajukan Oleh:

**ZUBAIDAH
NPM : 15430033**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zubaidah
NPM : 15430033
Alamat : Jl. Tambak Asri Gang 29 N0.09. Krembangan.
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.” Benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 30 juni 2019

Yang membuat pernyataan



(Zubaidah)

Npm:15430033

SKRIPSI

**PENGARUH SIKAP, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DI WILAYAH SURABAYA UTARA**

Diajukan oleh:

ZUBAIDAH

NPM : 15430033

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



MIRA PRAMUDIANTI, SE, M.Ak

Tanggal, 15 Juli 2019

KETUA PROGRAM STUDI AKUNTANSI



LILIK MARDIANA, SE, M.Ak, Ak, CA

Tanggal, 29 Juni 2019

SKRIPSI

**PENGARUH SIKAP, KESEDARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DI WILAYAH SURABAYA UTARA**

Diarsipkan dan disusun oleh:

ZUBAIDAH

NPM : 15430033

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama


MIRA PRAMUDIANTI, SE, M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain


RISAWATI, SE, M.Ak


JAMES TUMEWU, SE.,M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu pernyataan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal, 27 Juni 2019



LILIK MARDIANA, SE,M.Ak,Ak.CA

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**”

Adapun maksud dan tujuan penulis skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dorongan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril Mupyn materil secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menuntun dari memberi petunjuk disaat penulis sedang bimbang, bingung dan sedih.
2. Bapak dan Ibu tercinta serta adikku tersayang, penulis mempersembahkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Abdus Syakur dan Ibu Nalima

yang telah memberi segalanya baik do'a, materi, nasihat dan semangat sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

3. Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma.
5. Lilik Mardiana, SE.,M.Ak.,Ak.,CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Lilik Mardiana, SE.,M.Ak.,Ak.,CA, selaku Dosen Wali yang selalu memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
7. Mira Pramudianti, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bantuan, arahan, masukan, kritik, dan kesabaran selama proses *penulisan skripsi*.
8. Untuk teman saya Ach Syu'udi dan keluarga yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu berjuang kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk tim Mbledos Squad: Herriski, Aviana, Riska, Eka, Hana, Lia, Megawati, Okta yang selalu memperingatkan saat ada kabar kuliah terima kasih juga untuk teman-teman Akuntansi A angkatan tahun 2015 yang juga mendukung penulis dalam menyusun skripsi.
10. Untuk tim 4sekawan: Arum, Filda, Murni yang selalu memberi support, dan doa sehingga penulis dapat semangat menyelesaikan skripsi dengan baik.

11. Untuk dek Icha yang sudah mendukung penulis dari awal sampai akhir menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman sayan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya telah memberikan doa dan dukungan untuk saya.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan, Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis khususnya.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum wr.wb

Surabaya, 29 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Skripsi	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Perpajakan	8
2.1.1.1 Definisi Perpajakan	8

2.1.1.2 Fungsi pajak	9
2.1.2 Sikap Wajib Pajak	
2.1.2.1 Pengertian Sikap Wajib Pajak	10
2.1.2.2 Indikator Sikap Wajib Pajak	11
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	12
2.1.4.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	13
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan	15
2.1.4.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan	15
2.1.4.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.5.2 Kualitas Pelayanan Pajak	18
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	19
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.6.2 Kriteria Kepatuhan Wajib pajak.....	21
2.1.6.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.1.6.4 Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak.....	27
2.1.6.5 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.1.7 Pajak Bumi dan Bangunan	32
2.1.7.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	32
2.1.7.2 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	33
2.1.7.3 Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) ...	34
2.1.7.4 Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ...	36

2.1.7.5 Tarif Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	37
2.1.7.6 Prosedur Pengajuan Keberatan dan Banding PBB.....	38
2.1.7.7 Sistem Tempat Pembayaran (SISTEP) PBB.....	38
2.2 Penelitian sebelumnya	39
2.3 Hipotesis	42
2.4 Model Analisis	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.3 Identifikasi Variabel.....	49
3.4 Definisi Operasional.....	50
3.4.1 Sikap Wajib Pajak (X1)	50
3.4.2 Kesadaran Wajib Pajak (X2)	50
3.4.3 Pengetahuan Perpajakan (X3).....	51
3.4.4 Kualitas Pelayanan Pajak (X4)	51
3.4.5 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	52
3.5 Metode Pengumpulan Data	52
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	53
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	54
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.5.4 Uji t.....	57
3.5.5 Uji f.....	57
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2)	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2.1 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel.....	60
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	61
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1 Uji Instrumen.....	67
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	67
4.3.1.2 Hasil Uji Reabilitas	70
4.3.1.3 Uji Asumsi Klasik	71
4.3.1.3.1 Uji Normalitas	71
4.3.1.3.2 Uji Multikolinearitas	72
4.3.1.3.3 Uji Heterokedastisitas	73
4.3.1.3.4 Uji Autokorelasi	74
4.3.2 Uji Model	75
4.3.2.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis	77
4.3.3.1 Hasil (Uji t)	80
4.3.3.2 Hasil (Uji f)	80
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.4 Pembahasan.....	82
4.4.1 Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	82

4.4.2 Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	82
4.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	83
4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	84
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 4.1 Gambaran Umum.....	59
Tabel 4.2 Data Sampel Penelitian	60
Tabel 4.3 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	61
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel X_1	62
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel X_2	63
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel X_3	64
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel X_4	65
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Y	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil uji Reabilitas	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.13 Hasil Uji t	77
Tabel 4.14 Hasil Uji F	80
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Berganda	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	47
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: Kuisisioner

Tabulasi Kuisisioner

Output Olah SPSS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di wilayah Surabaya utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, dengan menyebarkan sampel sebanyak 105 wajib pajak namun hasil kuesioner tersebut yang dapat diolah hanya 97 wajib pajak. metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah secara parsial dan simultan kemungkinan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di wilayah Surabaya utara.

Kata Kunci: pajak bumi dan bangunan., sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of taxpayer attitudes, awareness of taxpayers, knowledge of taxation and the quality of tax services on taxpayer compliance in paying land and building taxes in the northern Surabaya area. The taking of sample technique which is used was random sampling, by distributing a sample for 105 taxpayers but the results of the questionnaire that could be processed were only 97 taxpayers. The analytical method used to test the hypothesis in this research is partial and simultaneous in the possibility of using multiple linear regression analysis. The results of this study indicates that the attitude of taxpayers, awareness of taxpayers, knowledge of taxation and the quality of tax services have a significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes in the northern Surabaya area.

Keywords: *land and building tax, taxpayer attitude, taxpayer awareness, tax knowledge, tax service quality*