



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai

**Rosechindhi I P Bani
161600053**

**Dosen Pembimbing
Dra. Hj. Yuni Sukandani. SE., MM.**

**Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Biosnis
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA
KUMBA KECAMATAN LANGKE REMBONG
KABUPATEN MANGGARAI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Rosechindhi Ikechintami Patti Bani

NIM : 161600053

PRODI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Rosechindhi Ikechintami Patti Bani
- b. NIM : 161600053
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : chindybani@gmail.com

Surabaya, 08 Maret 2021

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi,
Drs. Teguh Purwanto, M.Pd., M.Ak
NPP: 1960787/DY


Dra. Hj. Yuni Sukandani, SE., MM.
NPP : 8611142 /DY


Menyetujui,
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NPP: 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada hari : Senin
Tanggal : 01 Maret
Tahun : 2021

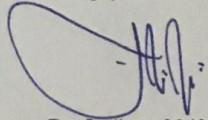
Penguji I



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.P.d., M.Ak.

NPP: 1607787/DY

Penguji II



Drs. Sugianto, M.Ak.

NPP: 0501487

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosechindhi Ikechintami Patti Bani
NIM : 161600053
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai”** yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (SAK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2020-2021) bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 Februari 2021

Mahasiswa,

Rosechindhi Ikechintami Patti Bani

NIM : 161600053

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas segala petunjuk dan bimbingan serta berbagai berkat dan karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kumba Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai”**

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS. Selaku Rektor Universitas PGRI Adibuana Surabaya
2. Bapak Teguh Purwanto, H., Drs., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., Dr., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Hj. Yuni Sukandani. SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan koreksi serta sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta bapak (Yacobus Rangga Bani) dan ibu (Cicilia Boni Ranti Pissort) serta adik-adiku tersayang (Andreano, Rosario, Ino dan Kenji) yang telah menyayangi dan

dengan sabar mendukung dan memberikan doa dengan tulus selama menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak.

7. Seluruh staf karyawan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
8. Keluargaku selama di tanah rantau yang selalu membantu selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Akuntansi E 2016 serta teman tercinta (Amey dan Velisia) yang selalu mendengarkan keluh kesahku dan memberikan masukan dan dukungan selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca. Oleh karena itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 23 Februari 2021

Penulis

MOTTO

**“ Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Berusaha, Belajar
Dan Tak Kenal Putus Asa “**

-Rosechindhi Ikechintami Patti Bani-

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Halaman Lembar Pengesahan	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Motto	viii
Abstract	ix
Abstrak.....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	19
2.3. Kerangka Konseptual	27
2.4. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3. Jenis dan Sumber Data	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Variabel Penelitian dan	

Defenisi Operasional Variabel	37
3.6. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2 Karakteristik Responden	49
4.1.3 Hasil Distribusi Frekuensi	52
4.1.4 AnalisisData	55
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2.Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Persamaan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Kriteria Skor	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	50
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak.....	52
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pajak	53
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel 4.7 Tabel Persiapan Analisis Data	56
Tabel 4.8 Uji Validitas	59
Tabel 4.9 Uji Reabilitas	62
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogorov Smirvov Residual	63
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.15 Perhitungan Uji F	69
Tabel 4.16 Perhitungan Uji T	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Halaman Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Kuisioner

Lampiran 5 Output SPSS