



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
KELURAHAN KREMBANGAN**

**GADIS AULIA NUR ROHMAH
191600038**

**Dosen Pembimbing:
Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KELURAHAN KREMBANGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak), Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**GADIS AULIA NUR ROHMAH
NIM : 191600038**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak,
Sanksi Perpajakan, Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di
Kelurahan Krembangan.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Gadis Aulia Nur Rohmah
- b. NIM : 191600038
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk
diuji:

Tanggal : 19 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.

NIP/NPP : 8611142/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Krembangan.

Identitas Mahasiswa


- a. Nama : Gadis Aulia Nur Rohmah
- b. NIM : 191600038
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : gadisaulia13@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Nurchina, SE., M.SA.
NIP/NPP : 1609816/DY

Surabaya, 08 Agustus 2023
Dosen Pembimbing,

Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.
NIP/NPP : 8611142/DY

Menyetujui,
Dekan,

Lonty Gusito Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NIP/NPP : 0709494/DY


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.

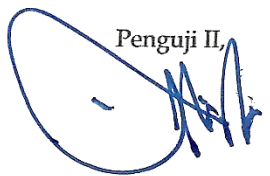
Nama : Gadis Aulia Nur Rohmah
NIM : 191600038
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Krembangan.

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juli
Tahun : 2023

Penguji I,


Dr. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.
NIP/NPP : 196710191992032001

Penguji II,


Drs. Sugijanto, M.Ak.
NIP/NPP : 0501487/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gadis Aulia Nur Rohmah
NIM : 191600038
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Krembangan" yang saya usulkan dalam rangka Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original.

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

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

Surabaya, 08 Agustus 2023
Mahasiswa,



Gadis Aulia Nur Rohmah
NIM : 191600038

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN KREMBANGAN”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, motivasi serta semangat dari beberapa pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Nurdina, SE., M.SA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Hj. Yuni Sukandani, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahannya, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya atas pendidikan selama dibangku kuliah.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

7. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Eko Prayitno dan Ibu Indah Riyanti serta seluruh keluargaku yang telah menyayangi, mencintai dan yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta do'a yang selalu menyertai saat berada dibangku kuliah.
8. Calon suamiku yang telah sabar menemani, menyemangati dan memberikan dukungan serta do'a yang selalu menyertaiku sampai saat ini.
9. Nurul Faiza, Ida Nur Fadilah, Laila Ailia Nurin, dan Sayyidatul Untsa yang senantiasa mendengarkan keluh kesahku serta meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi serta memberikan semangat, dukungan, dan do'a.
10. Untuk teman-teman Akuntansi E 2019 yang telah menjadi teman sekaligus saudara selama 4 tahun.
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu - persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Karena kebaikan dan kebijakan dari pihak terkait, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan dan jasa-jasa yang telah diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Surabaya, 19 Juni 2023
Penulis,



Gadis Aulia Nur Rohmah

MOTTO

“Support system terbaik adalah diri sendiri”
Gadis Aulia Nur Rohmah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih untuk Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

Terima kasih untuk Ibu Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M. yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penyusunan dan penulisan skripsi ini.

Terima kasih untuk kedua orang tua saya Bapak Eko Prayitno dan Ibu Indah Riyanti yang selalu memberikan dukungan dan do'a restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

1.4.1	Teoritis.....	5
1.4.2	Praktis.....	6
BAB II	TELAAH PUSTAKA	7
2.1	Penelitian Terdahulu	7
2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.1	Pajak.....	14
2.2.2	Pengetahuan Wajib Pajak	21
2.2.3	Sanksi Perpajakan	22
2.2.4	Kualitas Pelayanan	24
2.2.5	Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.3	Kerangka Konseptual	28
2.4	Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel	37
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1	Jenis Data.....	39
3.3.2	Sumber Data	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel	41
3.5.1	Variabel Penelitian.....	41
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.6.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
3.6.5	Uji Hipotesis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden.....	53
4.2.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	55
4.2.3	Analisis Data.....	60
4.2.4	Pengujian Instrumen	64
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	68
4.2.6	Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.2.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.2.8	Pengujian Hipotesis.....	73
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	75

4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.3.2	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.3.4	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Simpulan	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Kremlangan Tahun 2022.....	4
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....	55
Tabel 4.3 Penilaian Responden.....	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan....	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan...	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
Tabel 4.8 Persiapan Analisis Data	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial).....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	36
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Seminar Proposal
- Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5. Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 6. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9. Kartu Perpanjangan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11. Tabulasi Data
- Lampiran 12. Data SPSS