

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN
(Studi Empiris Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang-
Banten)**

KIKI AZKIA

8105163568



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

KONSENTRASI PENDIDIKAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

THE INFLUENCE OF TAXPAYER KNOWLEDGE AND FISCAL SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE ON LAND AND BUILDING TAX PAYMENTS
(Empirical Study In Karang Tengah Village Tangerang Regency-Banten)

KIKI AZKIA

8105163568



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This Thesis is Written as Past of Requirement to Obtain Education Bachelor Degree in Faculty of Economics State University of Jakarta

STUDI PROGRAM OF ECONOMICS EDUCATION

CONCENTRATION IN ACCOUNTING EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

KIKI AZKIA.8105163568. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang- Banten). Skripsi Konsentrasi Pendidikan Akuntansi. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat pengaruh pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang. Penelitian ini terhitung mulai dari bulan april 2020 sampai dengan juni 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang yang berjumlah 534 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 229 wajib pajak. Data kepatuhan wajib pajak (Y), pengetahuan wajib pajak (X1) dan pelayanan fiskus (X2) merupakan data primer yang diukur menggunakan Skala *Likert*. Uji persyaratan analisis dilakukan dan diperoleh hasil uji data dinyatakan berdistribusi normal dan linear. Berdasarkan analisis penelitian, secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel pengetahuan wajib pajak dan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang dengan pengaruh 88% sedangkan 12% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus

ABSTRACT

KIKI AZKIA.8105163568. The Influence Of Taxpayer Knowledge and Fiscal Services On Taxpayer Compliance On Land And Building Tax Payments (Empirical Study In Karang Tengah Village Tangerang Regency-Banten). The Concentration Of Accounting Education, Study Program Of Economics Education, Departement Of Economic and Administration, The Faculty Of Economics, State University Of Jakarta, 2020.

This study aims to determine whether there is an influence of taxpayer knowledge and tax authorities on taxpayer compliance on Land and Building Tax (PBB) payments in Karang Tengah Village, Tangerang Regency. This study was calculated from April 2020 until June 2020. The population in this study were all UN taxpayers in Karang Tengah Village, Tangerang Regency, totaling 534 taxpayers. The sampling technique uses simple random sampling so that the sample used in this study is 229 taxpayers. Taxpayer compliance data (Y), taxpayer knowledge (X1) and tax authorities (X2) are primary data measured using a Likert Scale. Test requirements analysis is carried out and the results obtained are stated as normal and linear distribution. Based on the research analysis, partially there is a positive and significant influence on the taxpayer knowledge variable and there is a positive and significant effect on the tax service variable on taxpayer compliance. So it can be concluded in this study that the knowledge of taxpayers and tax authorities together positive and significant effect on taxpayer compliance on Land and Building Tax (PBB) payments in Karang Tengah Village, Tangerang Regency with an influence of 88% while the remaining 12% is influenced by other factors not examined by researchers.



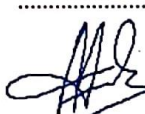

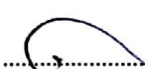
Keywords : Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, and Fiscus Services

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 197207152001121001 *vs*

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ati Sumiati, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197906102008012028 (Ketua)		21/08/2020
2	<u>Santi Susanti, S.Pd., M.Ak.</u> NIP. 197701132005012002 (Sekretaris)		12/08/2020
3	<u>Dr. Mardi, M.Si</u> NIP. 196003011987031001 (Penguji Ahli)		21/08/20
4	<u>Achmad Fauzi, S.Pd., M.Ak.</u> NIP. 197705172010121002 (Pembimbing 1)		23/08/2020
5	<u>Dra. Sri Zulaihati, M.Si</u> NIP. 196102281986022001 (Pembimbing 2)		12-08-2020

Nama : Kiki Azkia
No. Registrasi : 8105163568
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Tanggal Lulus :



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kiki Azkia
NIM : 8105163568
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Ekonomi
Alamat email : Kikiazkia25@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Desa Karang

Tengah Kabupaten Tangerang-Banten)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020
Penulis

(Kiki Azkia)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan

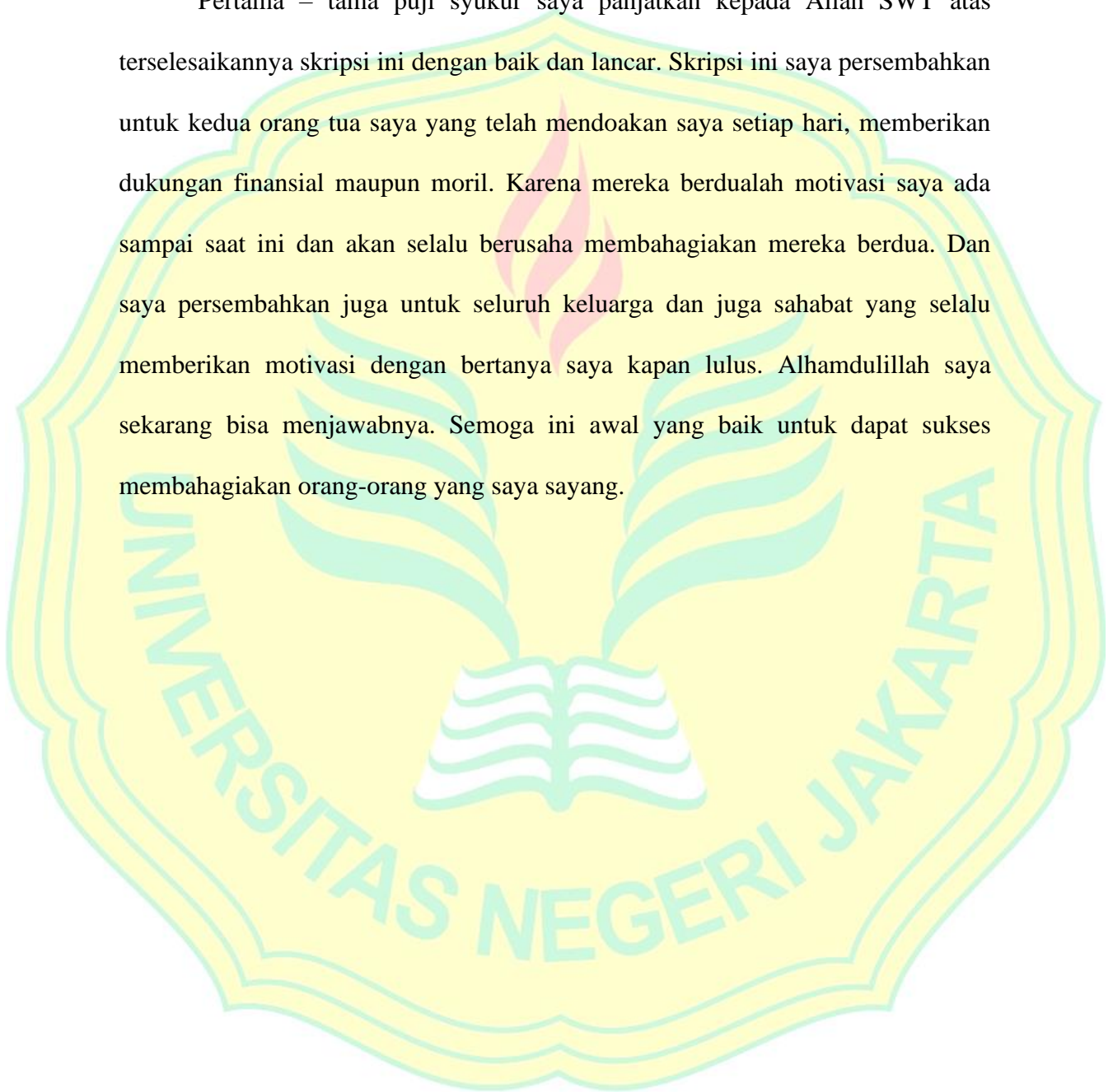


Kiki Azkia

8105163568

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama – tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah mendoakan saya setiap hari, memberikan dukungan finansial maupun moril. Karena mereka berdualah motivasi saya ada sampai saat ini dan akan selalu berusaha membahagiakan mereka berdua. Dan saya persembahkan juga untuk seluruh keluarga dan juga sahabat yang selalu memberikan motivasi dengan bertanya saya kapan lulus. Alhamdulillah saya sekarang bisa menjawabnya. Semoga ini awal yang baik untuk dapat sukses membahagiakan orang-orang yang saya sayang.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah dan karunia-Nya lah, saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal usulan penelitian ini dengan baik.

Proposal usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Konsentrasi Pendidikan Akuntansi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dan prasyarat untuk melanjutkan penelitian.

Proposal ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai rencana penelitian yang akan dilakukan. Penyelesaian proposal ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Sri Indah Nikensari, M.SE selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Ati Sumiati, S.Pd, M.Si selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Achmad Fauzi, S.Pd., M.Ak selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan sampai dengan pengajuan proposal usulan penelitian ini.

5. Dra. Sri Zulaihati, M.Si selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan sampai dengan pengajuan proposal usulan penelitian ini.
6. Kepala Desa Karang Tengah yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses pengumpulan data peneliti.
7. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Teman-teman Pendidikan Akuntansi 2016 yang senantiasa memberikan saran dan dukungan dalam penyusunan proposal usulan penelitian ini.

Saya menyadari dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada dalam proposal usulan penelitian ini. Oleh karena itu, saya memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan untuk pelaksanaan penelitian nantinya. Akhir kata, semoga proposal usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi saya serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual	13
1. Pajak.	13
2. Kepatuhan Wajib Pajak	18
3. Pengetahuan Wajib Pajak	23

4. Pelayanan Fiskus.....	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Teoritik.....	38
D. Perumusan Hipotesis.....	42

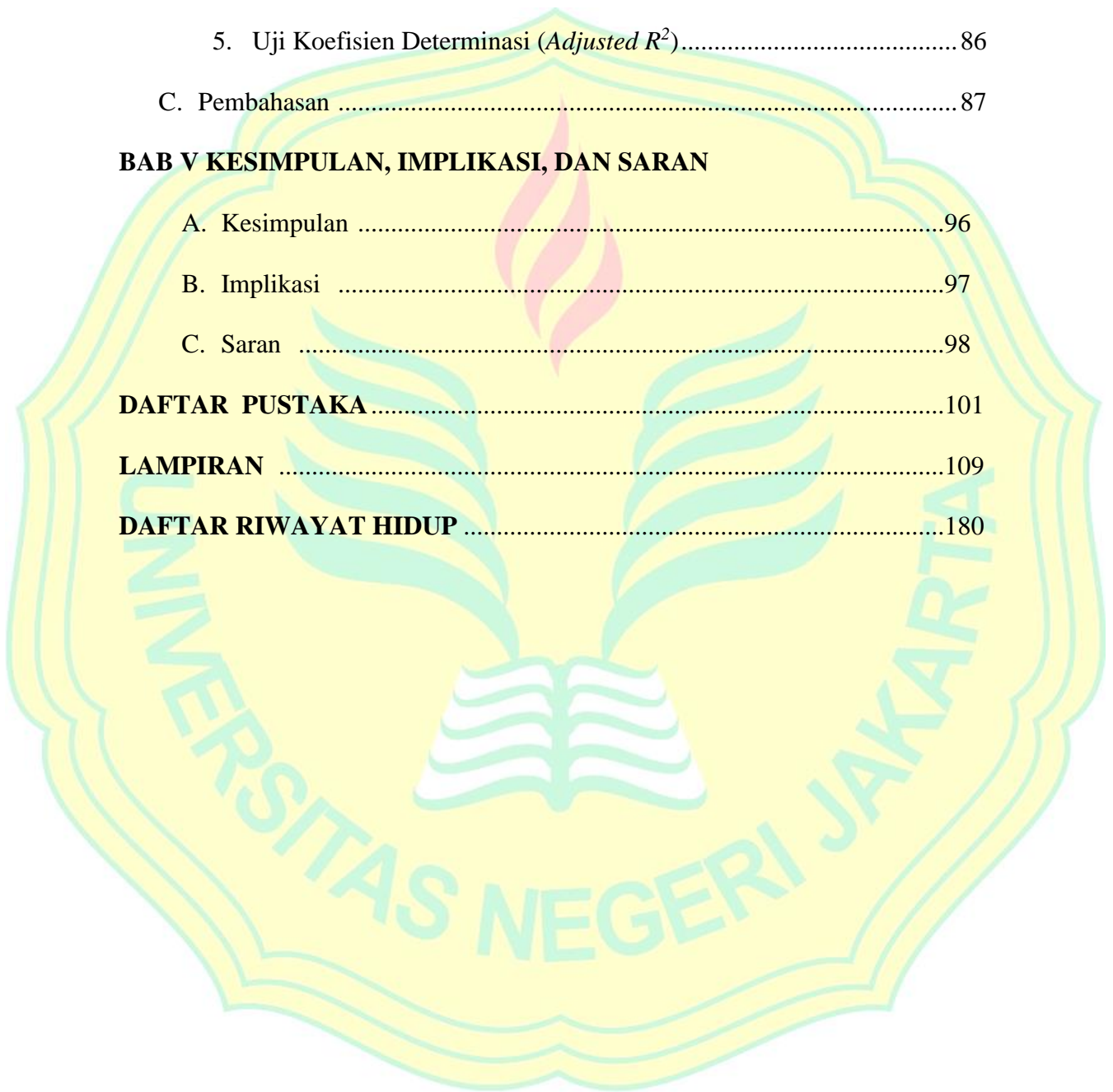
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	44
B. Metode Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampling.....	45
D. Operasional Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Dependen (Variabel Y).....	47
2. Variabel Independen (Variabel X).....	48
E. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Kualitas Data.....	51
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4. Uji Persyaratan Analisis.....	57
5. Uji Hipotesis.....	59
6. Uji Koefisien Korelasi Ganda.....	61
7. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	63
B. Pengujian Hipotesis.....	77
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77

2. Uji Persyaratan Analisis.....	79
3. Uji Hipotesis	83
4. Uji Koefisien Korelasi Ganda.....	86
5. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	86
C. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Implikasi	97
C. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180



DAFTAR TABEL

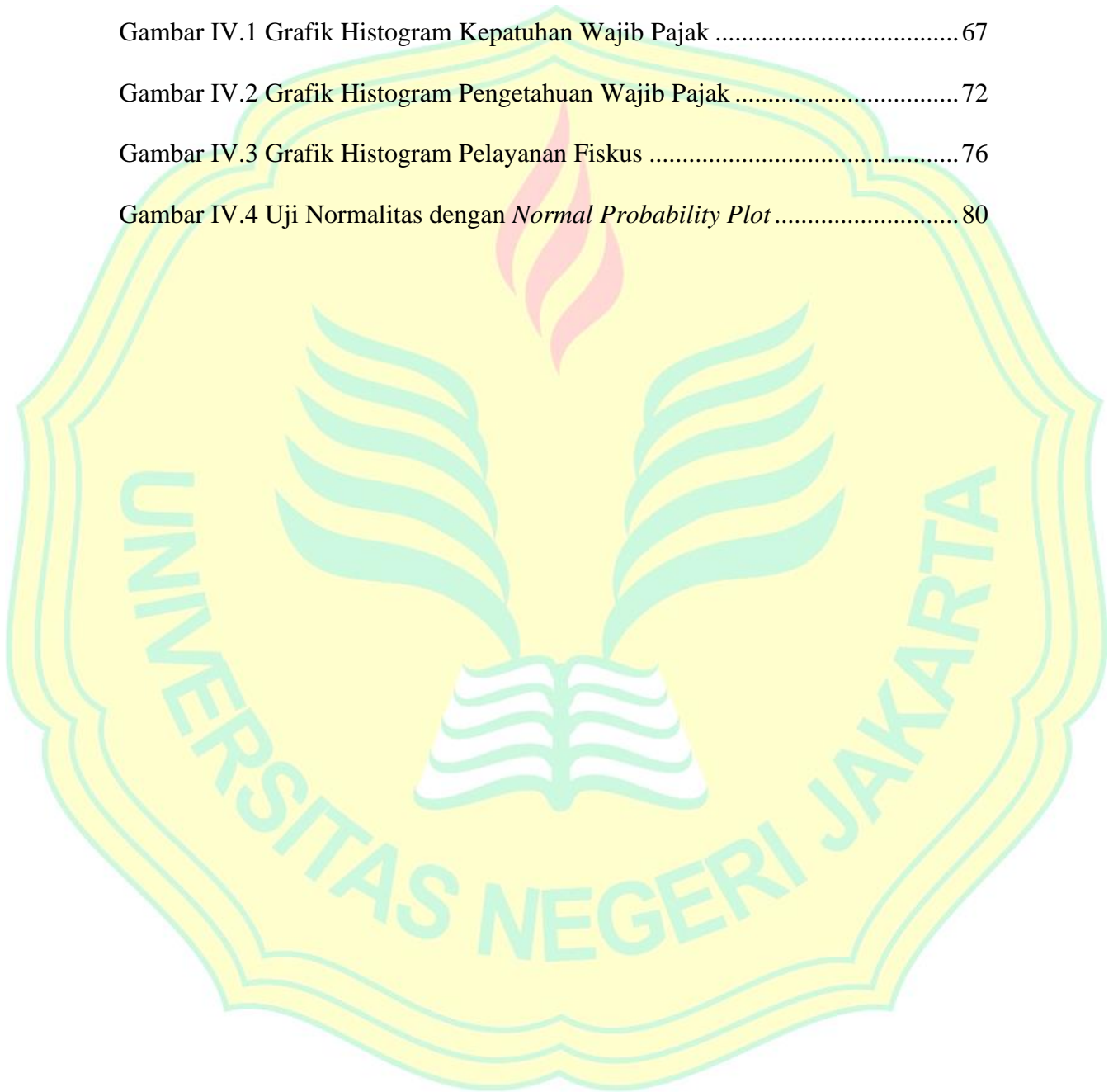
	Halaman
Tabel III.1 Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel III.2 Operasional Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	49
Tabel III.3 Operasional Variabel Pelayanan Fiskus.....	50
Tabel III.4 Data Distribusi Instrumen Uji Validitas.....	52
Tabel III.5 Tabel Uji Reliabilitas.....	55
Tabel III.6 Tabel Interpretasi Reliabilitas	56
Tabel III.7 Tabel Interpretasi Reliabilitas	61
Tabel IV.1 Deskripsi Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	64
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	65
Tabel IV.3 Tabel Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	66
Tabel IV.4 Deskripsi Data Pengetahuan Wajib Pajak (X1).....	68
Tabel IV.5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengetahuan Wajib Pajak	69
Tabel IV.6 Tabel Distribusi Frekuensi Pelayanan Fiskus (X2)	71
Tabel IV.7 Deskripsi Data Pelayanan Fiskus (X2)	73
Tabel IV.8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pelayanan Fiskus.....	74
Tabel IV.9 Tabel Distribusi Frekuensi Pelayanan Fiskus (X2)	75
Tabel IV.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	77
Tabel IV.11 Hasil Perhitungan Uji Normalitas.....	79
Tabel IV.12 Hasil Uji Linearitas X1 dengan Y.....	81
Tabel IV.13 Hasil Uji Linearitas X2 dengan Y.....	82

Tabel IV.14 Hasil Statistik Uji t.....	83
Tabel IV.15 Hasil Statistik Uji F.....	84
Tabel IV.16 Uji Koefisien Korelasi Ganda (R)	86
Tabel IV.17 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepatuhan Wajib Pajak	67
Gambar IV.2 Grafik Histogram Pengetahuan Wajib Pajak	72
Gambar IV.3 Grafik Histogram Pelayanan Fiskus	76
Gambar IV.4 Uji Normalitas dengan <i>Normal Probability Plot</i>	80



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	110
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	111
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	112
Lampiran 4. Hasil Perhitungan Uji Validitas Pengetahuan Wajib Pajak.....	117
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Pengetahuan Wajib Pajak.....	118
Lampiran 6. Kuesioner Uji Coba Variabel Pelayanan Fiskus	120
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Uji Validitas Pelayanan Fiskus	125
Lampiran 8. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	126
Lampiran 9. Kuesioner Uji Coba Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	128
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	132
Lampiran 11. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	133
Lampiran 12. Kuesioner Pengetahuan Wajib Pajak.....	135
Lampiran 13. Hasil Perhitungan Final Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	140
Lampiran 14. Kuesioner Pelayanan Fiskus.....	143
Lampiran 15. Hasil Perhitungan Final Variabel Pelayanan Fiskus.....	148
Lampiran 16. Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	151
Lampiran 17. Hasil Perhitungan Final Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	155
Lampiran 18. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	158
Lampiran 19. Histogram Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	160
Lampiran 20. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Wajib Pajak.....	161

Lampiran 21. Histogram Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	163
Lampiran 22. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus	164
Lampiran 23. Histogram Variabel Pelayanan Fiskus.....	166
Lampiran 24. Hasil Analisis Regresi Berganda	167
Lampiran 25. Hasil Uji Normalitas.....	168
Lampiran 26 Hasil Uji Linearitas Data	169
Lampiran 27. Hasil Statistik Uji t	170
Lampiran 28. Hasil Statistik Uji F	171
Lampiran 29. Hasil Uji Koefisien Korelasi Ganda	172
Lampiran 30. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	173
Lampiran 31. Tabel t.....	174
Lampiran 32. Tabel F.....	175
Lampiran 33. Kartu Konsultasi SUP.....	176
Lampiran 34. Format Perbaikan SUP	177
Lampiran 35. Kartu Konsultasi Skripsi	178
Lampiran 36. Format Perbaikan Skripsi	179