



**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS
PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PBB-P2
DI KABUPATEN JEPARA)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

NABILA APRILIA FATWA FADHILA

NIM. 2016 – 12 – 238

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PBB-P2
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PBB-P2
DI KABUPATEN JEPARA)

Oleh :

Nabilla Aprilia Fatwa Fadhila

NIM. 2016 – 12 – 238

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 29 Agustus 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I

Sri Mulyani, SE,M.Si
NIDN. 0611018202

Ashari, SE., M.Si, Ak., CA., CPA
NIDN. 0608127602

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Sri Mulyani, SE,M.Si
NIDN. 0611018202

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membuka jalan keluar baginya, dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencakupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu.”

(QS. At-Talaq: 2 - 3)

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(QS. Al-Insyirah: 6 - 7)

PERSEMBAHAN :

1. Mama dan Papa Saya
2. Tante dan Om Saya
3. Nenek Saya
4. Adik Saya
5. Dosen Pembimbing Saya
6. Saudara – saudara Saya
7. Teman – teman seperjuangan.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KABUPATEN JEPARA)

Oleh:

Nabilla Aprilia Fatwa Fadhillah

NIM. 2016 – 12 – 238

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, 29 Agustus 2020
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Ashari, SE., M.Si., Ak., CA., CPA
NIDN. 0608127602

Sekretaris

Anggota

Sri Mulyani, SE.I.M.Bi
NIDN. 0611018202

Dianing Ratna Wijayani, SH, M.Si. Akt
NIDN. 0608048804



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. H. Mohammad Aris, Drs. MM
NIDN. 0613066201

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PBB-P2
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PBB-P2
DI KABUPATEN JEPARA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “ **PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KABUPATEN JEPARA)**” adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 29 Agustus 2020

Penyusun,

Nabila Aprilia Fatwa Fadhila

NIM. 2016 – 12 – 238

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB P2 di Kabupaten Jepara yang terdiri dari 15 Kecamatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *proportional purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, pengumpulan data menggunakan instrument berupa kuesioner dengan sampel 120 orang wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sedangkan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Kata Kunci : Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, PBB-P2.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of awareness, service quality, knowledge of taxation, tax socialization, and tax sanctions on taxpayer compliance in paying PBB-P2. The population in this study were all PBB-P2 taxpayers in Jepara Regency, which consisted of 15 districts. Sampling in this study using proportional purposive sampling method. The data used are primary data, data collection using an instrument in the form of a questionnaire with a sample of 120 taxpayers. The results of this study indicate that awareness, service quality, tax knowledge, and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2, while tax socialization has no effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2.

Keywords: Awareness, Service Quality, Tax Knowledge, Tax Socialization, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, PBB-P2.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan ridhonya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Empiris Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Jepara)” disusun guna memenuhi syarat akademis untuk dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Tak lupa juga, sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Rasullullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang merupakan panutan untuk semua umatnya.

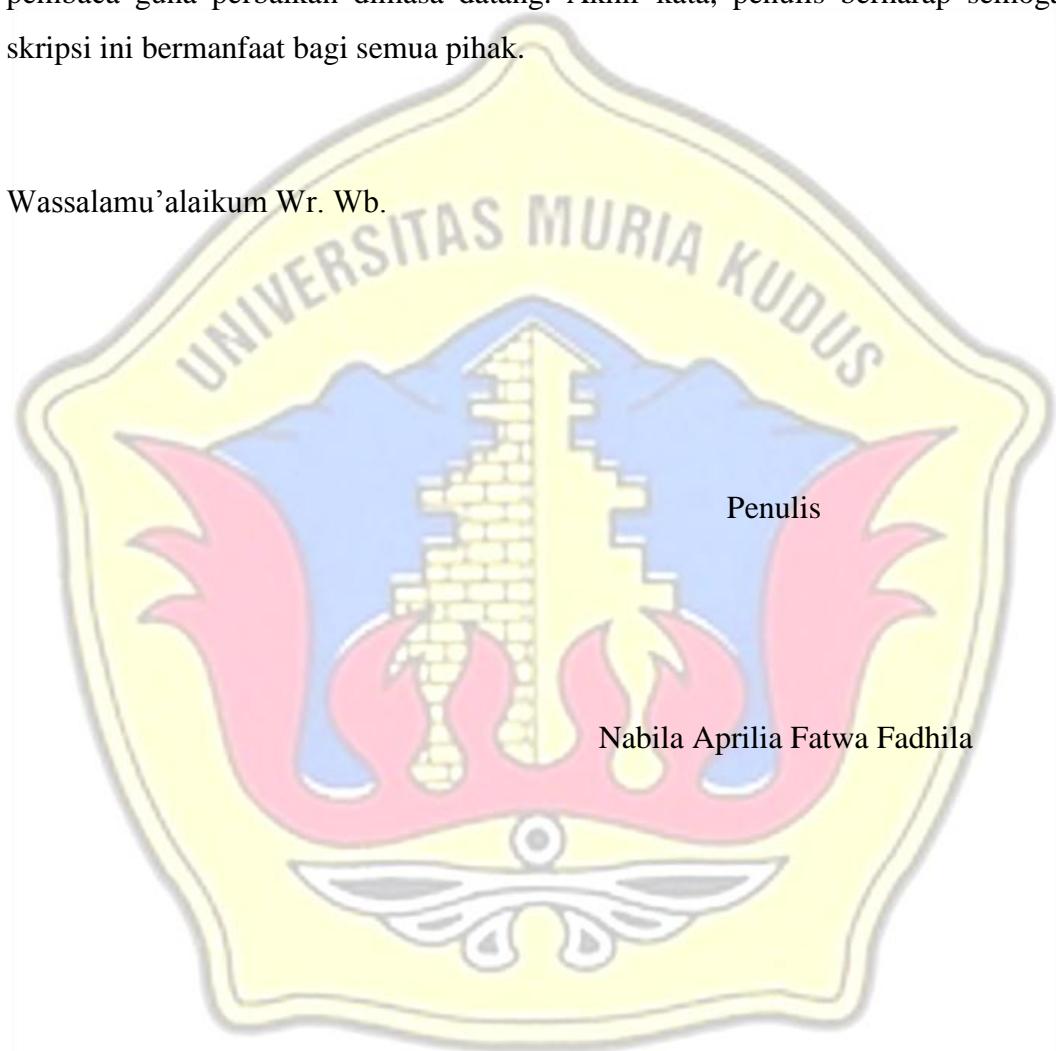
Penulis menyadari bahwa terselesaiannya skripsi ini tidak lepas dari peran, bantuan dan bimbingan dari semua pihak kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Mochamad Edris, Drs MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ashari, SE., M.Si, Ak, CA, CPA, selaku dosen pembimbing I yang sudah meluangkan waktunya untuk memberi konsultasi, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Terimakasih atas ilmu, waktu, bimbingan dan saran yang Bapak beri, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keberkahan.
3. Sri Mulyani, SEI, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan juga selaku dosen pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk memberi konsultasi, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Terimakasih atas ilmu, waktu, bimbingan dan saran yang Ibu beri, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keberkahan.

4. Seluruh Bapak / Ibu dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama ini.
5. Kepala Dinas Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Jepara dan juga Bapak /Ibu Camat Kecamatan se Jepara yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Wajib pajak PBB-P2 Kabupaten Jepara yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Suraji dan Ibu Ratna Octavia, terimakasih atas kesabaran, dukungan, doa tulus nan ikhlas, curahan kasih sayang, dan segalanya yang telah Bapak Ibu berikan kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan kesehatan dan juga kenikmatan dunia dan akhirat kepada bapak ibu.
8. Tante dan Adik penulis Tante Ratna Amalia dan Naysila Nur Maulida yang telah menemani penulis selama melakukan penelitian dan juga selalu memberikan doa, kasih sayang serta dukungan.
9. Kekasih Penulis Aji Sujiwo yang selalu sabar menemani bimbingan, memberikan dukungan, dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat – sahabat penulis Nuris Hidayah dan Tyas Anggun Firdausia, Fortuna Agna Faisa, Siska Putri Mulyani, Umi Lathifah, Intan Kristanti, Fairuz Nifdah, Diyah Durrotun Nafisah, Hani Ulfa Fitria, Mohammad Khatami, Egidia Fazri Ramadhan, Muhammad Iqbaludin Asyayaf, Muhammad Misbakhlhuda, Muhammad Syahril, Muhammad Affan, Muhammad Fauzan, Muhammad Choirul Rizky, Muhammad Zaimun Nadlor, terimakasih atas segala dukungan, semangat, doa, dan kebersamaan yang tulus kepada penulis, semoga persahabatan kita abadi.

11. Teman – teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebut satu per satu, terimakasih telah menghibur dan memberi semangat selama ini kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan dimasa datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis

Nabila Aprilia Fatwa Fadhila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	14
2.1.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	16
2.1.2.1 Definisi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	16
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.4 Kesadaran.....	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan	21
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan.....	23
2.1.7 Sosialisasi Pajak	24
2.1.8 Sanksi Perpajakan	26
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.4 Perumusan Hipotesis	34

2.4.1	Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	36
2.4.3	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.4.4	Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.4.5	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Rancangan Penelitian	41
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.2.1	Variabel Dependen.....	41
3.2.1.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
3.2.2	Variabel Independen	43
3.2.2.1	Kesadaran.....	43
3.2.2.2	Kualitas Pelayanan	44
3.2.2.3	Pengetahuan Perpajakan.....	45
3.2.2.4	Sosialisasi Pajak	46
3.2.2.5	Sanksi Perpajakan	47
3.3	Jenis dan Sumber Data	48
3.4	Populasi dan Sampel	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel.....	49
3.5	Pengumpulan Data	51
3.6	Pengolahan Data	51
3.7	Analisis Data	52
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif	52
3.7.2	Metode Pengujian Instrumen	52
3.7.2.1	Uji Validitas	53
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	53
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	54
3.7.3.1	Uji Normalitas	54
3.7.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.7.3.3	Uji Multikolonieritas.....	55
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	55

3.7.5 Uji Kelayakan Model	56
3.7.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.7.5.2 Uji Statistik F	57
3.7.5.3 Uji Statistik t	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2 Penyajian Data.....	64
4.2.1 Statistik Deskriptif	64
4.2.2 Hasil Uji Instrumen	67
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.....	67
4.2.2.2 Hasil Uji Realibilitas.....	69
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.2.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.3.3 Hasil Uji multikolininearitas	72
4.3 Analisis Data	73
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.3.2 Uji Kelayakan Model	75
4.3.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.3.2.2 Uji Statistik F	76
4.3.2.3 Uji Statistik t	77
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak... 80	80
4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 81	81
4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 82	82
4.4.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 83	83
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	86
5.3 Saran Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Data wajib pajak PBB P2 Kabupaten Jepara Tahun 2019	49
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	60
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner.....	61
Tabel 4.3 Profil Responden.....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik F	77
Tabel 4.13 Hasil Uji statistik t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran 33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2. Frekuensi dan Profil Responden.....	99
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden	107
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data.....	121
Hasil Analisis Statistik Deskriptif	122
Hasil Uji Validitas	123
Hasil Uji Reliabilitas	127
Hasil Uji Asumsi Klasik.....	128
Hasil Uji Normalitas	128
Hasil Uji Heteroskedastisitas	128
Hasil Uji Multikolonieritas	129
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	129
Hasil Uji Hipotesis	130
Hasil Koefisien Determinasi.....	130
Hasil Uji Statistik F	130
Hasil Uji Statistik t	130
Lampiran 5. Surat Penelitian.....	131