

**PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MEMBAYAR PBB DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK**

OLEH

**MUHAMAD BUDIYANTO
1112000260**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

**PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

MUHAMAD BUDIYANTO

1112000260



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA
JAKARTA UTARA**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STIE Indonesia dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Januari 2018



MUHAMAD BUDIYANTO

NPK 1112000260

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA JAKARTA UTARA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Sulistyowati, SE, M.Ak, BKP dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 28 Januari 2018

Menyetujui

Pembimbing,



Sulistyowati, SE, M.Ak, BKP

Mengetahui

Kepala Prodi S-1 Akuntasi



Dr. Lies Zulfiati, SE, M.Si, Ak, CA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA JAKARTA UTARA

Telah diuji dalam suatu siding skripsi yang di selenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 Februari 2018 dengan nilai **B**.

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Dr. Lies Zulfiati, SE, M.Si, Ak, CA

(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)

2.  : Siti Almurni, SE, M.Ak

(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)

3.  : Sulistyowati, SE, M.Ak, BKP

(Pembimbing)

4.  : Drs. Windratno, MM, AK

(Anggota Penguji)

5.  : Rahmat Yuliansyah, SE, M.Ak,

(Anggota Penguji)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sktivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Budiyanto
NPM : 1112000260
Program Studi : S1 Akuntansi
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu perngetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA JAKARTA UTARA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta
Padatanggal : 28 Januari 2018

Yang menyatakan



MUHAMAD BUDIYANTO

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatanini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Ibu Dr. Lies Zulfiati, SE, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Sulistyowati, SE, M.Ak, BKP selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Para Karyawan STEI yang telah memberikan ilmunya, mendidik serta membantu penulis selama kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan program pendidikan diperkuliahan sebaik – baiknya.
6. Bapak dan Mama tercinta yang selalu memberikan semangat dan dorongan baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini hingga sekarang. Terimakasih untuk doa dan nasihat yang tidak pernah putus untukku.

7. Keluarga besar Mbah Suparman yang tidak bisa di sebutkan satu per satu dan khususnya Pade Sugiono, Pade Sugiarto, dan Bude Hartini yang selalu memberikan dukungan material dan moral, doa dan nasihat sehingga bisa terselesaikan skripsi ini hingga sekarang.
8. Sahabat TSH (The Shadow Hunter) yang telah banyak membantu saya dan saling menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini. Sahabat yaitu Aris, Adit, Trio, Bayu, Dassy yang sudah selama 4 tahun bersama dalam suka dan duka, berbagi cerita canda dan tawa, memberikan banyak kenangan yang tak akan pernah terlupakan oleh penulis.
9. Crew Damkar Sektor 3 dan Sektor 1 yang tidak bisa di sebutkan satu per satu atas dukungan dan dorongan yang tak pernah berhenti yang selalu memberikan nasehat dan bantuan selama ini.
10. Teman-teman kelas C, keluarga UKMJ Akuntansi yang selalu memberikan dukungan, informasi dan bantuan selama ini. Terimakasih untuk suka dukanya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Muhamad Budiyanto NPK 1112000260 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing Sulistiyowati, SE., M.Ak., BKP
PENGARUH PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIUK, KOTA JAKARTA UTARA	
ABSTRAK	
<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pelayanan, pengatahanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Tanjung Priuk, Kota Jakarta Utara secara parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dan teknik <i>purposive sampling</i>. Sehingga didapatkan 100 orang wajib pajak, yang dijadikan sampel.</p> <p>Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan dilengkapi dengan uji asumsi klasik.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, (2) Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, (3) Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak.</p>	
<p>Kata Kunci : Pelayanan, Pengetahuan, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak</p>	

Muhamad Budiyanto NPK 1112000260 Program Studi S-1 Akuntansi	Dosen Pembimbing Sulistyowati, SE., M.Ak., BKP
THE INFLUENCE OF SERVICE, KNOWLEDGE AND TAX PENALTIES ON TAXPAYER COMPLIANCE TO PAY THE LAND AND BUILDING IN SUB-DISTRICT TANJUNG PRIUK, NORTH JAKARTA CITY.	
ABSTRACT	
<p><i>The purpose of this research is to examine the influence of service, knowledge, and tax penalties on taxpayer compliance to pay the land and building in sub-district Tanjung priuk, North Jakarta City either partially. The research type used in this study is kuantitatif research. The method used to determine samples was formula slovin and purposive sampling. So we get 100 people taxpayers sample.</i></p>	
<p><i>The data used in this study is primary data such as questionnaire. The technique of analysis used multiple linear regression analysis and accomplished with the classical assumption test.</i></p>	
<p><i>The results of this study indicate that (1) service have a not significant effect taxpayer compliance (2) knowledge have a significant effect taxpayer compliance (3) tax penalties have a not significant effect taxpayer compliance.</i></p>	
<p>Keywords : service, knowledge, tax penalties, and taxpayer compliance.</p>	

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Panitia Pengaji Skripsi.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Masalah Penelitian.....	1
1.1.1 Latar Belakang	1
1.1.2 Spesifikasi Masalah	6
1.1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.1.4 Manfaat Penelitian.....	6
Bab 2 Kajian Pustaka.....	8
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Konsep Dasar Perpajakan.....	13
2.2.2 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	17
2.2.3 Pengalihan PBB-P2 dari Pemerintah Pusat ke Daerah.....	19
2.2.4 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan –P2.....	19
2.2.5 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan- P2.....	20

2.2.6 Objek Pajak Bumi dan Bangunan-P2.....	21
2.2.7 Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).....	23
2.2.8 Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).....	24
2.2.9 Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).....	24
2.2.10 Nilai Objek Pajak (NJOP).....	24
2.2.11 Tarif Pajak dan Dasar Pengenaan.....	26
2.2.12 Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan-P2.....	27
2.2.13 Tahun Pajak, Saat, dan Tempat Yang Menentukan Pajak Terhutang.....	27
2.2.14 Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan-P2.....	28
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	29
2.3.1 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.3.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4 Pelayanan Pajak.....	32
2.4.1 Kriteria Penilaian Unit Pelayanan.....	34
2.5 Pengetahuan Tentang Pajak.....	36
2.6 Sanksi Pajak.....	37
2.6.1 Sanksi Administrasi.....	39
2.6.2 Sanksi Pidana.....	40
2.6.3 Pihak-pihak yang Terkena Sanksi.....	41
2.7 Hipotesis Penelitian.....	42
 Bab 3 Metode Penelitian.....	44
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	44
3.2 Strategi dan Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Strategi Penelitian.....	44
3.2.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.3.1 Populasi Penelitian.....	45
3.3.2 Sampel Penelitian.....	45
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.6 Instrumen Pengumpulan Data.....	47
3.7 Metode Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	48
3.7.1.1 Uji Validitas.....	49
3.7.1.2 Uji Realibilitas.....	49
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	49
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.....	50
3.7.2.3 Uji Heteroskedastistas.....	50
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	51
3.7.4 Uji Hipotesis.....	51
3.7.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.7.4.2 Uji Statistik (Uji F).....	52
3.7.4.3 Uji Statistik t.....	52
 Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.1 Profil Kecamatan Tanjung Priuk.....	53
4.1.1 Aspek Geografis.....	53
4.2 Visi dan Misi Kecamatan Tanjung Priuk.....	54
4.2.1 Visi.....	54
4.2.2 Misi.....	55
4.3 Deskripsi Responden.....	56
4.4 Analisis Metode Skala Libert.....	58
4.5 Uji Kualitas Data.....	64
4.5.1 Uji Validitas Data.....	64
4.5.2 Uji Realibilitas	67
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.6.1 Uji Normalitas.....	67
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	69
4.6.3 Uji Heteroskedastistas.....	70
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi.....	73

4.7.2 Uji Parsian dengan T-test.....	74
4.8 Hasil Penelitian.....	76
4.8.1 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	77
4.8.2 Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	77
4.8.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	79
 Bab 5 Kesimpulan,	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
 Daftar Pustaka	82

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pajak.....	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pajak.....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak.....	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Pajak.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengertian Pajak.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	74

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Kurva P Plot	68
Gambar 4.2 Chart Seatterplot Heteroskedastistas	70

Daftar Lampiran

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Kuesioner	86
Lampiran 2 Pertanyaan Mengenai Kuesioner	88
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Per-Variabel	91
Lampiran 4 Surat Keterangan Riset	101
Lampiran 5 Bio Data Peneliti	102