

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI  
DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI KABUPATEN PATI  
(STUDI KASUS BPKAD PATI)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana  
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Bella Verina Cornelia**

**40011419650292**

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)**

**AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Bella Verina Cornelia  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650292  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Progam Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI KABUPATEN PATI

Semarang...14 Juli 2023.....  
Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak  
NIP. 199209302020122017

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

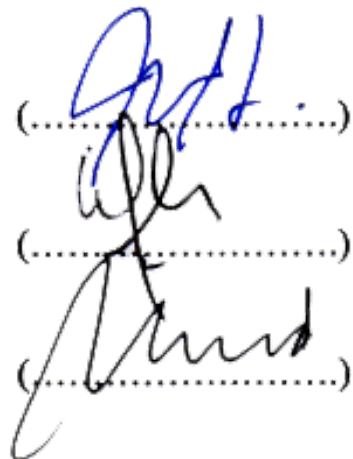
Nama Penyusun : Bella Verina Cornelia  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650292  
Fakultas : Sekolah Vokasi  
Progam Studi : D4 Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI KABUPATEN PATI

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal..... 14 Juli 2023 .....

### Tim Penguji

1. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak
2. Eiffeliena N.F,P .,S.E., Akt., M.M.,M.Fin.An
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt

(.....)  
(.....)  
(.....)



## **PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Bella Verina Cornelia, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati” yang disusun untuk melengkapipesyaran menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugasakhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengancara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Bella Verina Cornelia

NIM. 40011419650292

## **ABSTRACT**

*Tax is a mandatory payment to the government that must be made by individuals or companies based on the law. The meaning of tax according to Rochmat Soemitro in Mardiasmo (2019: 3) is a popular law-based contribution (enforceable) to the treasury without receiving directly attributable consideration that includes public expenditure. There are several WPs in Pati that have not complied with UN payments. This study used quantitative methods by conducting multiple linear regression tests. Using the random sampling method, as many as 60 respondents were obtained. The variables of Service Quality, Sanctions and Understanding of Taxation have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in Pati Regency. The results of this study are expected to assist the Pati Regency Government in evaluating the driving factors for taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Land and Building Tax, Land and Building Taxpayer Compliance, Local Tax*

## **ABSTRAK**

Pajak yaitu pembayaran wajib kepada pemerintah yang harus dilakukan oleh individu ataupun perusahaan berdasarkan undang-undang. Arti pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3) merupakan kontribusi berbasis hukum yang populer (dapat ditegakkan) ke perbendaharaan tanpa menerima pertimbangan yang dapat diatribusikan secara langsung yang mencakup pengeluaran publik. Terdapat beberapa WP di Pati yang belum patuh akan pembayaran PBB. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan uji regresi linier berganda. Menggunakan metode random sampling didapatkan sebanyak 60 responden. Variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten Pati dalam mengevaluasi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Pajak Bumi dan Bangunan, Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Daerah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANSKI DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN PATI”. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berupaya memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan, koreksi maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang;
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt., selaku Ketua Program studi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro Semarang;
4. Marsono, S.E., M.Adv.Acc., selaku Dosen Wali Universitas Diponegoro Semarang
5. Alfita Rakhmayani S.E.,M.Ak. selaku pembimbing I dan Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri Purwienanti S.E., Akt., M.M., M.Fin.An selaku pembimbing II yang bersedia membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Sukardi selaku Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati;
7. Peneliti sebelumnya yang telah menyediakan bahan acuan dalam

penelitian;

8. Seluruh staf dan karyawan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pati yang telah membantu penulis dalam memperoleh sampel dan data dalam penelitian ini;
9. Bapak Aris Yudi Guntoro dan Ibu Titik Maryati selaku orang tua saya yang telah membiayai, memfasilitasi, dan doa yang selalu diberikan kepada penulis;
10. Arico Punto Yudhandito NIM 40011419650133 selaku teman saya yang memberikan semangat, dukungan, motivasi dan menemani saat mengerjakan skripsi;
11. Serta berbagai pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan.

Terimakasih. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 14 juli 2023



Bella Verina Cornelia

NIM. 40011419650292



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Kepatuhan ( <i>Compliance Theory</i> ).....	9
2.1.2 Teori Atribusi .....	10
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	10
2.1.4 Pengertian Pajak .....	11
2.1.5 Fungsi Pajak .....	14
2.1.6 Jenis pajak .....	15
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak .....	16
2.1.8 Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.9 Definisi Sanksi Pajak.....	19
2.1.10 Pemahaman Perpajakan.....	20
2.1.11 Dasar Hukum dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
2.1.12 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis.....	24

2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (X1).....	24
2.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (X2).....	25
2.3.3	Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (X3).....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....		28
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.1.1	Variabel Bebas (Independen) .....	28
3.1.2	Variabel Terikat (Dependen) .....	29
3.2	Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1	Populasi .....	29
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5	Metode Analisis.....	32
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Validitas .....	32
3.5.3	Uji Realibilitas.....	33
3.5.4	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.5	Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		38
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.1.1	Letak Geografis dan Wilayah Administratif Kabupaten Pati .....	38
4.1.2	Objek Penelitian .....	38
4.1.3	Deskripsi Responden .....	39
4.2	Hasil Analisis .....	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	42
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	44
4.2.3	Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	44
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.2.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52
4.3	Interpretasi Hasil .....	55
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB. ....	55
4.3.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB. ....	56

4.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB. ....	57
BAB V .....	59
PENUTUP .....	59
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Keterbatasan .....	60
5.3 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Tahun 2018-2022 .....	4
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner .....	39
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Penempatan .....	41
Tabel 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Tempat Tinggal .....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas .....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov .....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Resresi Linier Berganda .....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Histogram Uji Normalitas.....	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji P-Plot .....	47
Gambar 4. 3 Hasil Uji Scaterplot .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kabupaten Pati Tahun 2018 .....	63
Lampiran 2 Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kabupaten Pati Tahun 2019 .....	64
Lampiran 3 Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kabupaten Pati Tahun 2020 .....	65
Lampiran 4 Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kabupaten Pati Tahun 2021 .....	66
Lampiran 5 Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kabupaten Pati Tahun 2022 .....	67
Lampiran 6 Kuesioner.....	68
Lampiran 7 Tabulasi Responden Penelitian.....	72
Lampiran 8 Output Analisis SPSS .....	84