

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KINERJA
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PBB-P2
(Studi Kasus di Kabupaten Blitar)**



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 :

SILVIRA CHANDRA CHINTYA DEVI

40011421655009

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun	Silvira Chandra Chintya Devi
Nomor Induk Mahasiswa	40011421655009
Fakultas	Sekolah Vokasi
Program Studi	Transfer Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Kasus di Kabupaten Blitar)

Semarang, 16 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M. Acc.
NIP. 198107282005012003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Silvira Chandra Chintya Devi
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421655009
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Transfer Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kinerja Pelayanan Pegawai terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Kasus di Kabupaten Blitar)

Telah dinyatakan lulus ujian pada hari Selasa tanggal 29 Agustus 2023.

Tim Penguji :

1. Clara Yully Diana Ekaristi S.E., M.Acc. (.....)

2. Rifki Adhi Prasetyo S.E., M.Ak. (.....)

3. Drs. Dul Muid M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Silvira Chandra Chintya Devi menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kinerja Pelayanan Pegawai terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Kasus di Kabupaten Blitar) yang disusun untuk melengkapi persyaratan 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 tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara 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, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Silvira Chandra Chintya Devi
NIM 40011421655009

ABSTRACT

The benefit of this research is to increase the understanding and knowledge in the field of taxation, especially on Earth Tax and Rural and Urban Buildings. The results showed that taxation knowledge, tax awareness, and performance of the staff in providing services have a positive influence on the level of tax compliance in paying Earth Tax and Rural and Urban Buildings.

The research method used is a quantitative approach. The research was carried out by spreading the questionnaire to the samples that have been determined based on indicators on each variable and then performed with the Simultaneous Test (F) showed F counting results of 13,060, with a significant value of less than 0,05. Based on the research that has been carried out, it is expected that governments and related institutions can consider approaches to communication, education, and improved service performance to improve tax compliance with Earth Tax and Rural and Urban Buildings.

Keywords: *Taxation knowledge, Tax awareness, Performance of the staff, Providing services, Earth Tax and Rural and Urban Buildings Revenue*

ABSTRAK

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Blitar merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2. Selain didukung dengan kinerja pegawai, penerimaan PBB-P2 juga didukung oleh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Manfaat penelitian ini adalah menambah pemahaman dan pengetahuan dalam bidang ilmu perpajakan, terutama mengenai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel yang telah ditentukan berdasarkan indikator pada masing-masing variabel yang kemudian dilakukan dengan Uji Simultan (F) menunjukkan hasil F hitung sebesar 13,060, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diharapkan pemerintah dan institusi terkait dapat mempertimbangkan pendekatan komunikasi, edukasi, dan peningkatan kinerja pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap PBB-P2.

Kata Kunci: Pengetahuan perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kinerja Pelayanan Pegawai terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 (Studi Kasus di Kabupaten Blitar)” ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt selaku Kaprodi Diploma IV Jurusan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orangtua, saudara, serta kerabat saya yang selalu memberikan motivasi, doa, serta dukungan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman terdekat penulis, Adinda Putri, Halimatus Sa’diyah, Syifa Laila, Marceline Natasya, Adelia Meidina, dan Firsandy yang telah membantu penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu menyelesaikan pengerjaan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan ini penulis mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang membantu penyempurnaan laporan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 21 Agustus 2023

Selvira Chandra Chintya Devi

NIM.40011421655009

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Landasan Teori	9
2.1.2 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Definisi Operasional Variabel	31
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32

3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3.1 Data Sekunder	34
3.3.2 Data Primer.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1 Observasi lapangan.....	40
3.4.2 Kuesioner	40
3.4.3 Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	41
3.5 Metode Analisis	41
3.5.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.5.2 Analisis Angket Responden	43
3.5.3 Uji Statistik Deskriptif	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.5 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil	52
4.1.2 Data Sampel	53
4.2 Analisis Data	57
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas	57
4.2.2 Hasil Pengolahan Data Responden.....	60
4.2.3 Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif.....	65
4.2.4 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.3 Interpretasi Hasil.....	71
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	71
4.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	73

4.3.3 Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai dalam memberikan Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Keterbatasan	77
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	9
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kab. Blitar	52
Gambar 4. 2 <i>Regression Standardized Residual</i>	67
Gambar 4. 3 <i>Regression Standardized Predicted Value</i>	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1	Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2	Statistik Pemerintahan Kabupaten Blitar 2022.....	33
Tabel 3. 3	Daftar Pertanyaan dan Pernyataan Kuesioner	35
Tabel 3. 4	Penilaian Skala Likert	43
Tabel 4. 1	Data Sampel Penelitian	54
Tabel 4. 2	Daftar Nama Wajib Pajak PBB-P2 atau Pegawai yang memberikan Pelayan Publik di Kabupaten Blitar	54
Tabel 4. 3	Rekap Hasil Perhitungan Kuesioner	57
Tabel 4. 4	Pengujian Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	58
Tabel 4. 5	Pengujian Uji Reliabilitas Kuesioner.....	59
Tabel 4. 6	Hasil Pengolahan Data Kuesioner	60
Tabel 4. 7	Hasil Uji Analisis Deskriptif	66
Tabel 4. 8	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 10	Hasil Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 11	Hasil Uji F	70
Tabel 4. 12	Hasil Uji t	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Hasil Perhitungan <i>Regression</i>	82
LAMPIRAN 2 <i>Model Summary</i>	82
LAMPIRAN 3 ANOVA	82
LAMPIRAN 4 <i>Coefficients</i>	83
LAMPIRAN 5 <i>Reliability</i>	83
LAMPIRAN 6 <i>Item Total Statistic</i>	84
LAMPIRAN 7 <i>Coefficients Correlations</i>	84