

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PIUTANG PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK
DAERAH KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**PUTRI ADITYA RAMADHANI
NPM 061840631520**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PIUTANG PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK
DAERAH KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**PUTRI ADITYA RAMADHANI
NPM 061840631520**

Menyetujui,

Palembang, 20....

Pembimbing I,

**Yusleli Herawati, S.E.,M.M
NIP 196005071988112001**

Pembimbing II,

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E.,M.Si
NIP 197312281996032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi D IV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E.,M.M
NIP 197504212001122001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Aditya Ramadhani

NPM : 061840631520

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan,
Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi Dalam Membayar Piutang Pajak Bumi
Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah
Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, 20

Yang membuat pernyataan,



Putri Aditya Ramadhani

NPM 061840631520

LEMBAR PENGESAHAN

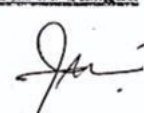
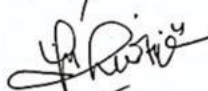
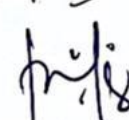
Nama : Putri Aditya Ramadhani
NPM : 061840631520
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Skripsi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : RABU

Tanggal : 3 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB Ketua Penguji		12 Agustus 2022
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota Penguji		12 Agustus 2022
3.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota Penguji		12 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Mintalah pertolongan kepada Allah dan janganlah menjadi lemah”
(HR. Muslim)**

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang” (Imam Syafi’i)

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat” (Zig Ziglar)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu” (Umar bin Khattab)

Kupersembahkan kepada :

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Saudara ku**
- **Sahabat – Sahabat Terbaikku**
- **Para Dosen Terbaik**
- **Teman Kelas 8 MBA ku**
- **Almamater Kebangganku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia -Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”. Skripsi ini membahas tentang kewajiban wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik, akan tetapi saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini, namun saya selalu mendapat dorongan motivasi dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya sebagai peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua orang yang telah terlibat, semoga Skripsi ini bisa membantu untuk peneliti selanjutnya, Aamiin.

Palembang,20...

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Skripsi ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dukungan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya dalam pembuatan Skripsi.
6. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya dalam pembuatan Skripsi.
7. Bapak Herly Kurniawan, S,SOS, MAP selaku pimpinan yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk membolehkan penelitian di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, Bapak Betha Yudha, S, STP, MPA dan Ibu Tamara S.IP., M.Si selaku pembimbing di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
8. Seluruh karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang khususnya dibidang piutang yang selalu memberikan saya dukungan, dan pengalaman yang berguna.

9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang selalu memberikan semangat dan memberikan saya banyak ilmu yang berguna.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar Papa, Mama, Mbak Tersayangku Mbakka, dan Abang Rido yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa, dan motivasi setiap harinya kepada saya.
11. Kepada M. Wahyu Alfarisi yang senantiasa menjadi 911, mensupport, memberikan motivasi, dan selalu menjadi tempat keluh kesah dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Kepada Mami Anne, Mbakla, dan Nayra yang selalu peduli menanyakan tentang Skripsi ini.
13. Kepada Septiani Ayu yang selalu bersama dari SMA memberikan motivasi, semangat, dan dukungan untuk bersama – sama mengerjakan Skripsi ini.
14. Seluruh teman angkatan dan sahabat seperjuangan di kelas 8 MBA.
15. Serta seluruh pihak yang membantu, mendoakan serta memberikan motivasi yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu, saya banyak mengucapkan terimakasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan senantiasa mendapatkan limpahan rahmat serta semoga kita selalu mendapatkan perlindungannya. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamin.

Palembang,2022

Penulis

ABSTRAK

Pajak merupakan faktor utama untuk membiayai pembangunan Negara. Wajib pajak berperan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Wajib pajak harus memiliki kesediaan untuk melaksanakan perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang sumber data dari hasil kuesioner dan teknik pengolahan data menggunakan SPSS Versi 22. Pengolahan data ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi yaitu wajib pajak dengan sampel 100 responden. Hasil penelitian ini menyimpulkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh, dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak memiliki kesadaran dari diri sendiri akan pentingnya melaksanakan perpajakan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan dirasa kurang memuaskan dengan yang diharapkan oleh wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak memiliki pengaruh, sanksi pajak yang diberikan secara tegas akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang harus melakukan sosialisasi secara sering dan menarik supaya wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan penerapan sanksi pajak secara tegas serta adil.

Kata Kunci: Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak

ABSTRACT

Tax is the main factor to finance the development of the country. Taxpayers play a role in carrying out the obligation to pay taxes. Taxpayers must have the willingness to carry out taxation. Therefore, taxpayer compliance must be improved. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance in paying Piutang Pajak Bumi and Bangunan at the Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. This study uses a quantitative method which sources data from questionnaire results and data processing techniques using SPSS Version 22. This data processing uses multiple linear regression analysis. The population is taxpayers with a sample of 100 respondents. The results of this study conclude that taxpayer awareness has no effect, because there are still many taxpayers who do not have self-awareness of the importance of implementing taxation. The quality of service has no effect because the quality of service provided is considered unsatisfactory with what is expected by the taxpayer. While tax sanctions have an effect, tax sanctions that are given explicitly will increase taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang must conduct frequent and interesting socialization so that taxpayers carry out their tax obligations, improve service quality and improve the application of tax sanctions in a firm and fair manner.

Keywords: Taxpayer, Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanction

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Pengertian Wajib Pajak	9
2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan	10
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	10
2.1.6 Kualitas Pelayanan	11
2.1.7 Sanksi Pajak	12
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14

2.3 Kerangka Pikir	16
2.4 Hipotesis.....	16

BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
1.2 Rancangan Penelitian	18
1.3 Jenis dan Sumber Data.....	19
1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.5 Populasi dan Sampel	21
1.6 Teknik Analisis	22
1.6.1 Uji Validitas	23
1.6.2 Uji Reliabilitas	23
1.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	23
1.6.4 Uji Parsial (Uji t).....	25
1.6.5 Uji Simultan (Uji F)	25
1.6.6 Koefisien Determinasi.....	25
1.6.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
1.7 Definisi Operasional Variabel.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum.....	30
4.2 Gambaran Responden	35
4.3 Hasil Rekapitulasi	38
4.4 Analisis Data	42
4.5 Pembahasan.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	3
Tabel 3.1 Skala Likert	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan yang memiliki NPWP	35
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kesadaran Wajib Pajak	39
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Sanksi Pajak	41
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak	41
Tabel 4.10 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	43
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.12 Uji Validitas Sanksi Pajak	45
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	46
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.15 Uji Normalitas	48
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.17 Uji Parsial (Uji t)	52
Tabel 4.18 Uji Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.20 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	16
Gambar 4.1 Logo BPPD Kota Palembang	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang	33
Gambar 4.3 Uji Normalitas P-Plot	49
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman:
Lampiran 1 Tabel Penelitian Terdahulu	68
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 3 Tabulasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1).....	78
Lampiran 4 Tabulasi Kualitas Pelayanan (X_2).....	81
Lampiran 5 Tabulasi Sanksi Pajak (X_3).....	84
Lampiran 6 Tabulasi Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	87
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 8 Uji Validitas.....	91
Lampiran 9 Uji Reliabilitas.....	93
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik	94
Lampiran 11 Uji Parsial (Uji t)	96
Lampiran 12 Uji Simultan (Uji F).....	96
Lampiran 13 Koefisien Determinasi	96
Lampiran 14 Uji Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 15 Surat Pemberian Izin Pengambilan Data.....	97
Lampiran 16 Kesepakatan Bimbingan.....	98
Lampiran 17 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	100
Lampiran 18 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi.....	104
Lampiran 19 Revisi Skripsi.....	105
Lampiran 20 Tanda Persetujuan Skripsi	106