

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PENGETAHUANPERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN ILIR BARAT II (DUA) KOTA PALEMBANG
SUMATERA SELATAN**



**Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan pendidikan Diploma III
pada Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi**

OLEH

**WELLA FEBRIANA
NIM 0613 3050 0430**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139
Telepon 0711-353414 Faximili 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wella Febriana
NIM : 0613 3050 0430
Jurusan / Program Studi : DIII Akuntansi / Akuntansi
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain .
3. Apabila laporan akhir saya plagiat atau menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima konsekuensinya.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 10 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Wella Febriana
NIM 0613 3050 0430





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139
Telepon 0711-353414 Faximili 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Wella Febriana
NIM : 0613 3050 0430
Jurusan : DIII Akuntansi
Program Studi : Akuntansi Diploma III
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan

Telah Diujikan pada Ujian Laporan Akhir Tanggal 03 Agustus 2016
Dihadapan Tim Penguji Jurusan/Program Studi Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2016

Pembimbing I,

Henny Yulsiati, S.E., M.Ak.
NIP 196707171997022001

Pembimbing II,

Sukmini Hartati, S.E., M.M.
NIP 196505031992032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 197806222003122001





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. (0711) 353414 Fax (0711) 355918 Website : <http://www.polisriwijaya.ac.id> Email:
akuntansi@polisriwijaya.ac.id

PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR

Mahasiswa berikut :

Nama : Wella Febriana
NIM : 061330500430
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ Akuntansi DIII
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak,
dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan
Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota
Palembang Sumatera Selatan

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Rabu
tanggal 03 bulan Agustus tahun 2016. Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir
tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Tata tulis, abstrak	Dra. Faridah, M.S.	19/8 ²⁰¹⁶	
2.	Tata tulis, latar belakang, perumusan masalah, tujuan, paradigma, tambahkan analisis regresi sederhana	Sulaiman, S.E., M.M	5/8 ¹⁶	
3.	Tata tulis	Indra Satriawan, S.E., M. Si., Ak., CA	9/8 ¹⁶	
4.	Latar belakang, tata tulis, uji hipotesis, bab iv, kesimpulan	Yevi Dwitayanti, S.E., M. Sc.	10/8 ¹⁶	

Palembang, Agustus 2016

Ketua Penguji

Dra. Faridah, M.S.

NIP 195907081988112001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya Urusan-Nya Apabila Dia Menghendaki Sesuatu Dia Hanya Berkata kepadanya, "Jadilah!" Maka Jadilah Sesuatu Itu.

(Ya sin : 82)






Jika Kita Dapat Melakukannya Pada Detik Ini Kenapa Harus pada

Detik Berikutnya, Maka Lakukanlah Pada Detik Ini

Selagi Kita Mampu Melakukannya.

(Wella Febriana)

Laporan Akhir Ini Kupersembahkan Kepada

-  *Orang Tuaku Tercinta Bapak Muhammad Abduh dan Ibu Lamyati*
-  *Adik – Adikku Tercinta Wella Gustiyani dan Windi Novrindy*
-  *Keluarga Besaraku*
-  *Teman – teman 6AC*
-  *Almamaterku*

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PAJAK KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN ILIR BARAT II (DUA) KOTA PALEMBANG SUMATERA SELATAN

Wella Febriana, 2016 (xv + 57 Halaman)

Email : Wella.Pisces@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial Variabelindependenpelayanan pajak tidak berpengaruh signifi kan terhadap variable dependen kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, secara parsial variabel independen kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, secara parsial Variabel independen pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, dan secara simultan Variabel pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secarapositif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan.

Kata Kunci : Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TAX SERVICE, TAXPAYER AWARENESS AND KNOWLEDGE OF TAXATION ON THE COMPLIANCE OF LAND AND BUILDING TAX PAYMENT IN DISTRICT OF ILIR BARAT II, PALEMBANG, SOUTH SUMATERA

Wella Febriana, 2016 (xv + 57 Pages)

Email : Wella.Pisces@Gmail.Com

This study was aimed to know the effect of tax service, taxpayer awareness and knowledge of taxation on the compliance of land and building tax payment in District of Ilir Barat II, Palembang, South Sumatera. Multiple linear regression was used to analyze the data. The results showed that tax service had no significant effect on taxpayer compliance, however, taxpayer awareness and knowledge of taxation had positive significant effect on taxpayer compliance of land and building tax payment, partially. The simultant effct showed that tax service, taxpayer awareness and knowledge of taxation affected positively and significantly on the compliance of land and building tax payment in District of Ilir Barat II, Palembang, South Sumatra.

Keywords: Tax service, Taxpayer Awareness, Knowledge of Taxation, the Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan mengangkat judul “ Pengaruh Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan” dalam rangka menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang berawal dari memberikan kesempatan, bimbingan, dukungan, arahan, dorongan, dan selalu memberikan semangat ridha dan doa yang tiada henti. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak DR. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, SE., M.Si.Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA. Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Henny Yulsiati, S.E., M.Ak. selaku pembimbing I yang penuh kesabaran dan kebijaksanaan dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Ibu Sukmini Hartati, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang penuh kesabaran dan kebijaksanaan dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf usaha Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
7. Orang tua saya Bapak Muhammad Abduh dan Ibu Lamyati dan adik saya Welli Gustiyani dan Windi Novrindy beserta kerabat penulis yang selalu memberikan dukungan, nasihat dan doa kepada penulis hingga penulis dapat sampai dititik akhir menyelesaikan laporan akhir ini.

8. Seluruh wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teman - teman seperjuangan terutama kelas 6AC Politeknik Negeri Sriwijaya yang selalu bersama disaat susah maupun senang.
10. Serta pihak – pihak terkait yang turut membantu dalam proses penyelesaian laporan akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya atas segala kebaikan yang mereka berikan. Penulis sadar bahwa laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna peningkatan kualitas laporan akhir ini sehingga penulisan di masa yang akan datang dapat lebih baik. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat.

Palembang, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN LAPORAN AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN REVISI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pajak	6
2.2 Fungsi Pajak	7
2.3 Jenis Pajak	7
2.4 Sistem Pemungutan Pajak	8
2.5 Pajak Bumi dan Bangunan	9
2.5.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan	9
2.5.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan	9
2.5.3 Objek Pajak Bumi dan Bangunan	10
2.5.4 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	11
2.5.5 Tarif Pajak dan Dasar Pengerjaan Pajak Bumi dan Bangunan	11
2.5.6 Cara menghitung Pajak	12
2.6 Variabel Penelitian	12
2.6.1 Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.6.2 Pelayanan Pajak	13
2.6.3 Kesadaran Wajib Pajak	14
2.6.4 Pengetahuan Perpajakan	14
2.7 Hipotesis Penelitian	15
2.8 Penelitian Terdahulu	16
2.9 Kerangka Pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4.1 Identifikasi Variabel	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.1.1 Uji Multikolinieritas.....	31
3.6.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.6.1.3 Uji Normalitas.....	31
3.6.1.4 Analisis Regresi Sederhana.....	32
3.6.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.7 Pengujian Hipotesis.....	33
3.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	33
3.7.2 Uji Simultan (Uji F)	33
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Statistik Deskriptif	36
4.1.2 Hasil Uji Kualitas Data	37
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	40
4.1.4 Uji Hipotesis	43
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan.....	51
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan	52
4.2.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan	53
4.2.4 Pengaruh Pelayanan pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar	

Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan.....	54
--	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Jumlah Populasi Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan	24
Tabel 3.2	Penentuan Sampel Untuk Setiap Kelurahan Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan	25
Tabel 3.3	Skala Likert pada pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.....	26
Tabel 4.1	Populasi.....	35
Tabel 4.2	Statistik Identitas Responden	36
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Validitas Uji CobaVariabel Pelayanan Pajak (X1).....	37
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Validitas Uji CobaVariabel Kesadaran Wajib Pajak (X2).....	38
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Validitas Uji CobaVariabel Pengetahuan Perpajakan (X3)	38
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Validitas Uji CobaVariabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Data	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas Coefficientsa	40
Tabel 4.9	Uji t Coefficientsa	44
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linier Sederhana	45
Tabel 4.11	Hasil Uji F ANOVA ^b	47
Tabel 4.12	Model Summary Regresi Model Summary	48
Tabel 4.13	ANOVA ^b	48
Tabel 4.14	Ringkasan Analisis Regresi	49
Tabel 4.15	Model Summary.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Scatterplot.....	41
Gambar 4.2 Histogram	42
Gambar 4.3 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Surat Izin Pengambilan Data dari Instansi
4. Kartu Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Kartu Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Kartu Konsultasi Pembimbing I
7. Kartu Konsultasi Pembimbing II
8. Kartu Kunjungan Mahasiswa
9. Daftar Realisasi Penerimaan Daerah Kota Palembang Tahun 2015
10. Daftar Ketetapan dan Realisasi PBB Tahun Anggaran 2015
11. Kuesioner Penelitian
12. Rekapitulasi Hasil kuesioner
13. Hasil Uji SPSS ver 21