

**PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara)

SKRIPSI

**Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana Akuntansi**



OLEH

INTAN SORAYA
NIM: 2016440797

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Intan Soraya
Nim : 2016440797
Judul : Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara)

Ende, 12 Januari 2022

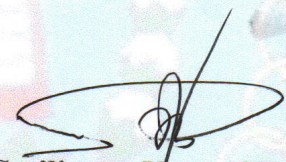
**Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**

Pembimbing, I



Yulita Londa, SE.,M.Si.,Akt
NIDN : 0831076301

Pembimbing, II



Sesionus Kapa, SE.,MM
NIDN : 0816046701

**Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Universitas Flores**



Apriana Marselina, SE.,M.Sc
NIDN : 08 0104 8202

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Januari 2022



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc.
NIDN : 0826037001



Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi
Apriana Marselina, SE.,M.Sc.
NIDN : 0801048202

Dewan Penguji:

Ketua : Apriana Marselina, SE.,M.Sc.
NIDN : 0801048202

1. Apriana

Sekretaris : Falentina Lucia Banda, SE., M.Sc
NIDN : 08 0605 7203

2. Falentina

Anggota : Sabulon Sayang, SE.,M.SA
NIDN : 08 1904 6601

3. Sabulon

Anggota : Yulita Londa, SE.,M.Si.,Akt
NIDN : 0831076301

4. Yulita

Anggota : Sesilianus Kapa, SE.,MM
NIDN : 0816046701

5. Sesilianus



UNIVERSITAS FLORES

FAKULTAS EKONOMI, PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara)”**.

Dan dimajukan pada tanggal 12 Januari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam 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 bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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.

Ende, 12 Januari 2022

Yang Memberi Pernyataan



Intan Soraya

MOTTO

**Man Jadda Wa Jadda “ Barang siapa yang bersungguh-sungguh, dia pasti
berhasil”**

(Intan Soraya)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, maka dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai penulis selama hidup ini.
2. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Sifatun Idris dan Mama Nurhayati yang telah melahirkan dan membesarkan penulis serta telah mendukung penulis secara moral dan finansial.
3. Nenekku Aminah dan Adikku, Nursifa Yuni, Nursifa Iza, Nur Zahira
4. Dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah sabar membimbing penulis.
5. Dosen penguji yang sudah menguji penulis.
6. Yang tercinta sahabatku Sri Rahayu yang telah menemani dan memberi semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2016 yang senantiasa mendukung.
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores Ende.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara)”** Guna memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, yang disebabkan adanya keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis baik mengenai materi, teknik pengumpulan maupun analisisnya. Oleh karenanya dengan hati terbuka penulis menerima setiap saran dan kritik dari pembaca untuk penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Adapun skripsi ini diselesaikan hanya dengan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menghaturkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores beserta jajarannya.
2. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi serta seluruh staf pengajar yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Universitas Flores.

3. Ibu Ketua Dan Sekretaris Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Ibu Yulita Londa, SE.,M.Si,Akt selaku pembimbing I dan Bapak Sesionus Kapa, SE.,M.M selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam mengarahkan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sampai penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Flores yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis

Semoga penulisan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tidak terkira kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Ende, Desember 2021

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara)

Oleh : INTAN SORAYA
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi
Universitas Flores
Email. intansorayahmalikmaha@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan Empiris Pada Wajib Pajak Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende utara Kabupaten Ende. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *sampling incidental*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil menunjukkan bahwa pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan Kelurahan Kota Raja Kecamatan Ende Utara.

Kata Kunci : Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SANCTIONS, TAX AWARENESS AND QUALITY OF SERVICES OF TAX OFFICERS ON COMPLIANCE WITH EARTH AND BUILDING TAXPAYER (Empirical Study on Taxpayers in Kota Raja Village, North Ende District)

By: INTAN SORAYA

Student of the Faculty of Economics majoring in Accounting

Flores University

E-mail. intansorayahmalikmaha@gmail.com

This study aims to determine the effect of sanctions, tax awareness and service quality of tax officers on land and building taxpayer compliance. The population in this study are all people who are taxpayers of land and buildings in the Kota Raja sub-district, North Ende District, Ende Regency. The sampling technique used is incidental sampling. The sample in this study were 85 respondents.

This type of research is quantitative research. The analysis technique used is descriptive statistics, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the SPSS application.

The results show that the effect of sanctions, tax awareness and service quality of tax officers has a positive and significant effect on the compliance of land and building taxpayers in Kota Raja Village, North Ende District.

Keywords: Sanctions, Tax Awareness and Service Quality of Tax Officers on Land and Building Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pajak	10
2.1.2 Fungsi Pajak	11

2.1.3 Jenis Pajak	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.5 Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)	13
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.7 Sanksi	7
2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak	17
2.1.9 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Rerangka Berpikir	23
2.4 Hipotesis	23
2.4.1 Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	23
2.4.2 Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	25
2.4.3 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Petugas Pajak Bumi Dan Bangunan.	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Definisi Operasional Variabel	28
3.3.1 Variabel independen	28
3.3.2 Variabel Dependen	30
3.4 Populasi dan sampel	31

3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.5 Jenis Dan Sumber Data	32
3.5.1 Jenis Data	32
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Kota Raja	41
4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Kota Raja	42
4.2 Deskripsi Data	43
4.2.1 Deskripsi Responden	43
4.3 Statistik Deskriptif	44
4.4 Hasil Penelitian	45
4.4.1 Uji Kualitas Data	45
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.4.3 Analisis Regresi Berganda	50
4.4.4 Uji Hipotesis	51
4.5 Pembahasan	54
4.5.1 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Kota Raja	54

4.5.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Kota Raja	55
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	56
BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 1.2 Data Pajak di Kelurahan KotaRaja Kecamatan Ende Utara Kabupaten Ende	7
Tabel 2.1 Tinjauan atas penelitian terdahulu	21
Tabel 4.1 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	43
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Uji Normalitas	48
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.8 Uji Glejser	49
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.10 Uji t	52
Tabel 4.11 Uji Statistik F	53
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi <i>Adjusted R²</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Berpikir Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kota Raja	42