

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI DENDA DAN SOSIALISASI PEMERINTAH TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh  
Oktaviani  
NPM: 41183403150135



Program S-1  
Jurusan Akuntansi

**UNIVERSITAS ISLAM "45"  
FAKULTAS EKONOMI  
BEKASI  
2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI DENDA DAN SOSIALISASI PEMERINTAH TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

Tanggal : 18 Agustus 2022

Oleh

Oktaviani

NPM: 41183403150135

Disetujui,

Pembimbing



Nurlaila Maysaroh C, S.E., M.Acc., Ak

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujuhastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Hadi Mahmudah, S.E., M.Sc.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI DENDA DAN SOSIALISASI PEMERINTAH TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

Oleh

Oktaviani

NPM: 41183403150135

Penguji I



Annafi Indra-Fama, S.Pd., M.Si.

Penguji II



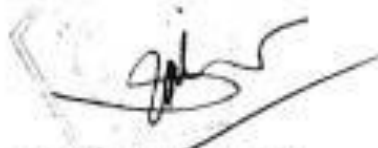
Purnama Putra, S.E., M. Si.

Mengetahui,  
Pembimbing



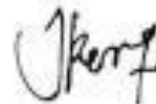
Nurlaila Maysarohi C, S.E., M.Acc., Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujahastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Akuntansi



Hadi Mahmudah, S.E., M. Sc.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktaviani  
Npm : 41183403150135  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
E-Mail : [Oktavn66@gmail.com](mailto:Oktavn66@gmail.com)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulis sudah selesai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains some text and a logo, but it is partially obscured by the signature.

(Oktaviani)

## ABSTRAK

Oktaviani (41183403150135)

Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

ix + 69 halaman + tabel 20 + 1 gambar + 9 lampiran

Kata kunci : Perpajakan; Fiskus; Sanksi; Sosialisasi; Kepatuhan

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kecamatan Bekasi Timur. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 92 wajib pajak.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling cluster*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Data ini diolah menggunakan program *SPSS* versi 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Sanksi Denda tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Sosialisasi Pemerintah tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Daftar Pustaka : 39 (2006-2019)

## ABSTRACT

Oktaviani (41183403150135)

Analysis of the Effect of Tax Knowledge, Fiscus Services, Penalty Sanctions and Government Socialization on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building

Taxes. ix + 69 pages + 20 tables + 1 picture + 9 attachments

Keywords: Taxation; Fiscus; Penalty; Socialization; Obedience

The purpose of this study was to analyze Tax Knowledge, Fiscus Services, Penalty Sanctions and Government Socialization on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Taxes. The population in this study were all land and building taxpayers in East Bekasi District. The number of respondents in this study were 92 taxpayers.

The sampling method used in this study is cluster random sampling. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires. This data is processed using SPSS version 26 program.

The results of this study indicate that the influence of tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes, Fiskus Services has a positive and significant effect on taxpayer compliance in paying land and building taxes, fine sanctions have no effect on taxpayer compliance in paying taxes. Paying Land and Building Tax, Government Socialization has no effect on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax.

Bibliography : 39 (2006-2019)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrohiim.*

*Asslamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan memanjatkan syukur kehadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan peneliti menyampaikan rasa terimakasih pada pihak – pihak yang membantu memberikan bimbingan dan bantuannya. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Nurlaila Maysaroh C, S. E., M. Acc., Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Hadi Mahmudah, S.E., M. Sc., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, SE., M.E.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
5. Segenap Staff Fakultas Ekonomi Universitas “45” Bekasi yang telah membantu proses perkuliahan selama berada di lingkungan Fakultas Ekonomi.
6. Kedua orangtuaku Bpk.Nano Karyono dan Ibu.Siti Juariyah yang selalu memberi dukungan serta kasih sayang dan doa yang tidak pernah putus. Semoga selalu diberi kesehatan.

7. Kakak tersayang Angga Apriyanto dan Laila Kurniasari yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Ridho Margo Subakti yang selalu membantu disaat ada kendala dalam hal apapun, Nabila Riska, dan ponakan tercinta M Ezar Abqori.
9. Sahabat saya Ana Tamara, Siti Mahmudah, Sinthia Monika dan Nani Sutarni yang selalu memberi semangat, mendorong dan menyempatkan waktunya menemani saya mengerjakan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan support yang tidak dapat dituliskan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini sehingga skripsi dapat terselesaikan.

Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bekasi, 18 Agustus 2022

Oktaviani



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Grand Theory .....	7
2.1.1 Teori Atribusi .....	7
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	8
2.1.3 Teori Persepsi .....	9
2.1.4 Pengertian Pajak .....	10
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	10
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
2.2.2 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan .....	12
2.2.3 Asas Pajak Bumi dan Bangunan .....	13
2.3 Pengetahuan Perpajakan .....	13
2.4 Pelayanan Fiskus .....	14

2.5	Sanksi Denda.....	14
2.6	Sosialisasi Pemerintah.....	15
2.7	Penelitian Terdahulu.....	16
2.8	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	19
2.9	Hipotesis.....	20
2.9.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	20
2.9.2	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	22
2.9.3	Pengaruh Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
2.9.4	Pengaruh Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	26
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5	Metode Analisis Data.....	30
3.6	Statistik Deskriptif.....	30
3.7	Uji Kualitas Data.....	31
3.7.1	Uji Validitas.....	31
3.7.2	Reabilitas.....	32
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.1	Uji Asumsi Normalitas.....	32
3.8.2	Uji Asumsi Multikolinieritas.....	32
3.8.3	Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	33
3.9	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	33
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.9.2	Kofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.9.3	Pengujian Kelayakan Model (Uji F).....	34

3.9.4	Pengujian Uji Hipotesis (Uji t).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
4.1.2	Deskripsi Objek dan Responden Penelitian .....	36
4.1.3	Deskripsi Responden.....	37
4.2	Hasil Uji Penelitian.....	40
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	40
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	42
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.4	Analisis Regresi Berganda .....	49
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.2.6	Hasil Hipotesis .....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		58
5.1	Simpulan.....	58
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	58
5.3	Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....		60
LAMPIRAN.....		64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 3 Gambaran Usia Responden.....	38
Tabel 4. 4 Domisili.....	39
Tabel 4. 5 Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Statistik.....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas .....	46
Tabel 4. 13 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji t (Analisis Parsial) .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	18
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Uji Statistik Deskriptif.....	67
Lampiran 3 Uji Validitas .....	67
Lampiran 4 Uji Reabilitas .....	70
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	72
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas .....	72
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas.....	73
Lampiran 8 Gambar Pengisian Kuesioner .....	74
Lampiran 9 Surat Keputusan Dekan Untuk Bimbingan Skripsi.....	75
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	79