

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA
SIDOREJO KECAMATAN SUKOREJO KABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yeni Munawaroh

NIM : 13440656

Program Studi : Akuntansi-S1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sidorejo Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo

Nama : Yeni Munawaroh

NIM : 13440656

Program studi : Akuntansi-S1

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 10 Januari 2018

Pembimbing I

(Dra.Hj.Khusnatul Zulfa W. MM. AK.CA)

NIK. 19670822 19970 12

Pembimbing II

(Dwiati Marsiwi,SE,M.Si,AK, CA)

NIK. 19721203 199603 11

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

(Titirapini,SE,MM)

NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :

Ketua

(Dra.Hj. Khusnatul Z. W.,MM,Ak,CA)

NIK. 19670822 19970 12

Sekretaris

(Slamet Santoso,SE,M.Si)

NIK. 19701016 199904 12

Anggota

(Ardyan Firdausi Mustoffa,SE,M.Si)

NIK. 19821204 201509 13

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di Desa Sidorejo Kecamatan Sukorejo.

Hasil dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diproses dan dianalisis dengan menggunakan analisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Convenience Sampling. Uji Kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas Pearson Correlation dan uji reliabilitas menggunakan uji R^2 yang sudah disesuaikan, uji F, dan uji t.

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dengan arah negatif dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,976 sedangkan variabel yang lain pemahaman wajib pajak nilai signifikansinya sebesar 0,057 dan kesadaran wajib pajak signifikansinya sebesar 0,012. Begitu juga saat di uji bersama-sama kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan kesadaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dengan nilai signifikansi sebesar 0,02. Akan tetapi saat di uji secara bersama-sama kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan hal ini di buktikan dengan F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $0,02 > 0,10$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sidorejo Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo** ”

Maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis sadar bahwa keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua ku, Bapak Bada Cahyanto dan Ibu Sutami, yang tidak henti-hentinya berdoa, memotivasi, dan memberi semangat untuk selalu bangkit.
2. Drs. H. Sulton, M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

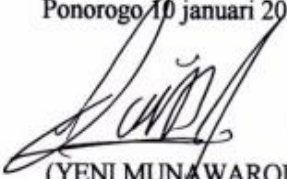
4. Dra Hj. Khusnatul Zulfa W MM, AK, CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan, arahan, dan saran pada peneliti.
5. Dwiati Marsiwi, SE, M Si, AK, CA selaku Dosen Pembimbing II yang meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, dan saran pada peneliti sampai selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi serta seluruh Karyawan Perpustakaan yang telah membantu.
7. Bapak Kepala Desa dan Sekertarisnya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Seluruh teman-temanku Fakultas Ekonomi Akuntansi S1 angkatan 2013.

Peneliti yakin bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak ketidaksempurnaan untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo 10 Januari 2018



(YENI MUNAWAROH)

MOTTO :

“Sesungguhnya setiap kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmu engkau berharap ”

(Asy-Syahr:6-8)

“Sesungguhnya Allah Tidak akan merubah keadaan suatu kaum kecuali mereka berusaha mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “

(QS. Ar Ra'dad Ayat 11)

“Tidak ada hidup yang bersih dari hambatan. Mengatasi hambatan itulah yang membuat kita berhasil

(Mario Teguh)

“ Selalu lakukan yang terbaik karena waktu tak akan pernah kembali dan jangan pernah takut akan mengalami kegagalan, Selalu ingat ada Tuhan di setiap langkah kita, berdoa, berusaha serta Tawakal adalah kunci keberhasilan”.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 10 Januari 2018



YENI MUNAWAROH

NIM 13440656

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	iii
Motto	iv
Pernyataan tidak melanggar kode etik penelitian	v
Daftar isi.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pajak	11
2.1.1.1 Pengertian Pajak	11
2.1.2.1 Fungsi Pajak	12
2.1.2.2 Jenis Pajak	12
2.1.2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak	14
2.1.2.4 Asas Pemungutan pajak	15
2.1.2.5 Pajak Bumi dan Bangunan	17
2.1.2.6 Objek Pajak.....	21
2.1.2.7 Pengecualian Objek Pajak.....	22
2.1.2.8 Subjek Pajak.....	23
2.1.2.9 Tarif Pajak dan Dasar Pengenaan Pajak	25
2.1.2.10 CaraMenghitung Pajak.....	26
2.1.2.11 Tahun Pajak dan Tempat Pajak Terhutang...	27
2.1.2.2 Jenis Kepatuhan Perpajakan	32
2.1.2.3 Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan	32
2.1.3 Kualitas pelayanan.....	34
2.1.3.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	34
2.1.3.2 Pelayanan prima.....	37

2.1.3.3 standar umum pelayanan prima.....	38
2.1.4 Pemahaman peraturan perpajakan.....	40
2.1.4.1 pengertian pemahaman peraturan perpajakan	40
2.1.5 Kesadaran wajib pajak.....	42
2.1.5.1 Pengertian kesadaran wajib pajak.....	42
2.2 Penelitian terdahulu.....	44
2.3 Kerangka pemikiran.....	48
2.4 Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	54
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	55
3.2.1 Populasi Penelitian	55
3.2.2 Sampel Penelitian	55
3.3. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data	56
3.3.1 Jenis Data	57
3.3.2 Metode Pengambilan Data	57
3.4. Definisi Operasional Variabel	56
3.4.1 Variabel Independen	58
3.4.2 Variabel Dependen	61
3.5. Metode Analisis Data	60
3.5.1 Karakteristik Responden	62
3.5.2 Uji kualitas data	63
3.5.3 Analisis regresi.....	64
3.5.4 Uji Hipotesis	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.1 Tempat dan waktu penelitian	68
4.1.2 Karakteristik responden	68
4.2. Hasil penelitian.....	69
4.2.1 Hasil kualitas data.....	70
4.2.2 Hasil Uji hipotesis.....	80

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	99
5.2. Keterbatasan Penelitian	100
5.3. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.2 Data statistik responden	68
Tabel 4.3 hasil uji validitas kualitas pelayanan	71
Tabel 4.4 Hasil uji validitas pemahaman peraturan perpajakan	71
Tabel 4.5 Hasil uji validitas kesadaran wajib pajak	72
Tabel 4.6 Hasil uji validitas kepatuhan wajib pajak	73
Table 4.7 Ringkasan koefisien regresi	74
Tabel 4.8 Hasil uji T	78
Tabel 4.9 Hasil uji F	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 (X1)	84
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 (X2)	86
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 (X3)	88
Gambar 4.4 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 (Y)	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	106
Lampiran 2 Hasil Pengumpulan Data Primer	112
Lampiran 3 Hasil Uji Karakteristik Responden dan Statistik Diskriptif. Dan distribusi frekuensi	128
Lampiran 4 Hasil Kualitas Data	129
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	138
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan	149