

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang
Kota Surabaya)**



Oleh:

ANISYAH FEBRIYANA HAPSARI

NPM: 19.1.01.11920

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang
Kota Surabaya)**



Oleh:

ANISYAH FEBRIYANA HAPSARI

NPM: 19.1.01.11920

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang
Kota Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi**

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

ANISYAH FEBRIYANA HAPSARI

NPM: 19.1.01.11920

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang
Kota Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ANISYAH FEBRIYANA HAPSARI

NPM: 19.1.01.11920

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Pada Tanggal 24 Februari 2024

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. David Efendi, S.E., M.Si.

Anggota : 1. Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.

**2. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.H., M.M., C.P.A.,
Ak., CA., CIFRS., SAS., CTA., CPI., CFRA.,
Asean CPA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



**Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.H., M.M.,
C.P.A., Ak., CA., CIFRS., SAS., CTA.,
CPI., CFRA., Asean CPA.**

Ketua Program Studi-S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Anisyah Febriyana Hapsari**

N.P.M : **19.1.01.11920**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Februari 2024, 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 menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Februari 2024

Yan, an,



Anisyah Febriyana Hapsari

Anisyah Febriyana Hapsari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anisyah Febriyana Hapsari
NPM : 19.1.01.11920
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Februari 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Taman Arjuna 1 No 6c Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Al Habsy
Alamat Rumah/Telepon : Taman Arjuna 1 No 6c Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Dukuh Kupang Barat I No.1/25, Dukuh
Kupang, Kec. Dukuhpakis, Surabaya, Jawa
Timur 60225
Pekerjaan/Jabatan : Staff

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Muhammadiyah Kreatif 20 Surabaya tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Muhammadiyah 2 Surabaya tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Muhammadiyah 3 Surabaya tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Dibuat dengan sebenarnya



Anisyah Febriyana Hapsari

Anisyah Febriyana Hapsari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta 'Ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya)"** Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia Surabaya.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dalam penyusunan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini selesai dengan bantuan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.H., M.M.,C.P.A., Ak., CA., CIFRS., SAS., CTA.,CPI., CFRA., Asean CPA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

4. Bapak Wimba Respatia, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta para staff (STIESIA) yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Habsi dan Ibu Nunuk tercinta yang selalu memberikan banyak doa dan dukungan kepada penulis mulai dari proses hingga terselesaikannya skripsi.
7. Sahabat saya selama di kampus Hanisya, Ganes, Azril, Dila, Firly dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan, terima kasih telah menemani dan berjuang bersama selama masa perkuliahan.
8. Sahabat saya dari SMP Vira, Bitha, Inas, Karina, Vani. terima kasih telah menampung segala keluh kesah serta memberikan semangat dan hiburan.
9. Sahabat saya dari SMP Echa, Hasnaa, Trisna, Sheva, Karina, Indira. terima kasih telah menampung segala keluh kesah serta memberikan semangat dan hiburan.
10. Sahabat saya dari SMA Aprel, Naifa. terima kasih telah menampung segala keluh kesah serta memberikan semangat dan hiburan.
11. Kepada Npm 1910211854 yang telah menemani saya dari 2020 – 2023 serta selalu memberikan semangat dan selalu meluangkan waktu.
12. Teman-teman kelas SA3 yang selalu bersama dalam menempuh tahun masa perkuliahan.

13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis berharap dan kritik membangun dari semua pihak yang memiliki perhatian dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 24 Februari 2024
Surabaya, 24 Februari 2024



Anisyah Febriyana Hapsari
Anisyah Febriyana Hapsari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Teori Atribusi.....	10
2.1.1 Pajak Daerah.....	10
2.1.2 Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	18
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak	20
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	27
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.5.4 Pengujian Model Regresi.....	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskriptif Responden.....	40
4.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.2 Uji Kualitas Data	49
4.2.1 Uji Validitas	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Uji Normalitas.....	52
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.3 Pengujian Model Regresi.....	56
4.3.1 Uji F	56
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56
4.3.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	57
4.4 PEMBAHASAN.....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	58
4.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	59
BAB 5 PENUTUP	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Saran.....	62
JADWAL PENELITIAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1 Tabel 1 Target dan Realisasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan UPTD 4 Dukuh Kupang Pada Tahun 2019-2021	4
2 Tabel 2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
3 Tabel 3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	41
4 Tabel 4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
5 Tabel 5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
6 Tabel 6 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF).....	44
7 Tabel 7 Tanggapan Responden Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)	46
8 Tabel 8 Tanggapan Responden Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KWP)	48
9 Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)	50
10 Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (KSWP)	50
11 Tabel 11 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (KWP)	51
12 Tabel 12 Uji Reliabilitas	51
13 Tabel 13 Uji Kolmogorov Smirnov.....	52
14 Tabel 14 Uji Multikolinieritas	53
15 Tabel 15 Uji Regresi Linear Berganda	55
16 Tabel 16 Uji F.....	56
17 Tabel 17 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57
18 Tabel 18 Uji Hipotesis (Uji T).....	57

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Gambar 1 Kerangka Pemikiran	26
2. Gambar 2 Grafik Normal P-P Plot.....	53
3. Gambar 3 Grafik Scatterplot.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1 Lampiran 1 Kuesioner	67
2 Lampiran 2 Tabulasi	71
3 Lampiran 3 Hasil Spss	76
4 Lampiran 4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	92
5 Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	93
6 Lampiran 6 Surat Ijin Riset Skripsi	94
7 Lampiran 7 Surat Balasan Ijin Riset Dari Pemerintahan Kota Surabaya Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya	95
8 Lampiran 8 Sertifikat Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif Manajemen dan Akuntansi	96
9 Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	97
10 Lampiran 10 Hasil Turnitin	98



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) di UPTD 4 Dukuh Kupang Kota Surabaya. Dengan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Dengan jenis data penelitiannya berasal dari data primer dengan teknik pengumpulan datanya melalui menyebarkan kuisioner yang disusun dengan skala likert lima point. Penyebaran kuisioner ditujukan kepada WP yang datang ke UPTD 4 Dukuh Kupang pada tanggal 23,26,30 Mei 2023 dan mengikuti program Mobil keliling yang di adakan di 3 kelurahan yang terdiri dari Kelurahan Bangkingan, kelurahan Lidah Kulon dan Kelurahan Sumur Welut. Jumlah seluruh populasi Wajib Pajak yang terdaftar di UPTD 4 Dukuh Kupang yaitu 175.914, dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin digunakan untuk menyederhankan jumlah sampel yang besar menjadi kecil dan WP hasil yang diperoleh untuk dijadikan sampel sebanyak 100 responden.

Hasil dalam penelitian mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Bumi dan Bangunan


ABSTRACT

This research analyzed the factors that affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax at UPTD 4 Dukuh Kupang, Surabaya. Fiscal Service Quality and taxpayers' awareness were independent variables.

The research was quantitative. Moreover, the data were primary. The instrument in the data collection technique was a questionnaire; with a Likert scale of 5 points. The questionnaires were distributed to taxpayers who came to UPTD 4 Dukuh Kupang on May, 23, 26, and 30 2023. The taxpayers followed the Mobile SIM Car program in 3 Kelurahan, i.e. Bangkingan, Lidah Kulon, and Sumur Welut. Furthermore, the population was 175,914 respondents listed on UPTD 4 Dukuh Kupang. In order to simplify the sample with the Slovin formula, smaller, there were 100 taxpayers as the respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25.

The result showed that Fiscal Service Quality affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax. Likewise, taxpayers' awareness affected taxpayers' compliance in paying Land and Building Tax.

Keywords: *Fiscal Service Quality, Awareness, Taxpayers' Compliance, Land and Building Tax*

I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 31/08/23

M. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia