

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI
PEGAWAI, DAN PENGETAHUAN TENTANG PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Pada Kantor Kelurahan Kedoya Utara, Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana**



Nama : Inka Fadila

NIM : 43215110413

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inka Fadila

NIM : 43215110413

Program Studi : S-1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020



(Inka Fadila)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Inka Fadila
NIM : 43215110413
Program Studi : SI Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Pengetahuan Tentang Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (studi pada Kantor Kelurahan Kedoya Utara, Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 5 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji


Febrian Kwarto, SE., M.Akt. CA, ACPA

Tanggal : 9 Oktober 2020


Caturida Meiwanto D. Ph.D

Tanggal : 9 Oktober 2020


Dekan

Ketua Program Studi

SI Akuntansi


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :


Dr. Fardinal, SE., M.Si., Ak

Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Pengetahuan Tentang Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak PBB. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah Kelurahan Kedoya Utara. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan metode *random sampling*. Sampel yang diperoleh menggunakan rumus *Issac and Michael* sebanyak 331 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Kesesuaian Model dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Pengetahuan Tentang Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, pengetahuan tentang perpajakan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality, Employee Competence and Knowledge of Taxation on PBB taxpayer compliance. The object of this research is registered taxpayers in the Kelurahan Kedoya Utara. This study uses primary data obtained by random sampling method. The sample obtained using the Isac and Michael formula as many as 331 questionnaires. The data analysis technique used is descriptive test, data quality test, model suitability test and hypothesis test.

The results of this study indicate that the quality of service, employee competence and knowledge of taxation have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer compliance, service quality, employee competence, knowledge of taxation.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI DAN PENGETAHUAN TENTANG PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Pada Kantor Kelurahan Kedoya Utara, Jakarta Barat”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Febrian Kwarto, SE., M.Akt., Ak., CA, ACPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si, CA Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
5. Kedua orang tua saya Bapak Ardhy dan Ibu Siti Patimah Lubis, yang saya hormati dan saya sayangi, yang telah memberikan kasih sayang, doa, moril maupun material untuk kesuksesan, dan juga pada adik yang selalu memberikan semangat yang tak ada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Anggit Candra Widadi, Gifari R. Ramadhan, Julvisco Prasetya, Rizki Juniar Putri, Rahimatul Husna Tanjung dan Sakinatunnisa yang setia menjadi pendengar, bertukar pendapat, serta selalu mendukung selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini
7. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu saran dan kritik membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk penulis akan tetapi juga pihak lain seperti pembaca yang biasa mendapatkan manfaat dari skripsi ini.

Jakarta, 5 Oktober 2020

Inka Fadila

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>).....	11
3. Definisi Pajak	12
4. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	13
5. Objek Pajak	14
6. Pengecualian Objek Pajak.....	15
7. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	16
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
9. Kualitas Pelayanan	19
10. Kompetensi Pegawai	22
11. Pengetahuan Tentang Perpajakan.....	24
12. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Rerangka Pemikiran	42

C. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	48
1. Definisi Variabel	49
2. Oprasionalisasi Variabel	53
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Metode Analisis	57
1. Analisis Statistik Deskriptif	58
2. Uji Kualitas Data	58
3. Uji Kesesuaian Model.....	59
4. Uji Hipotesis.....	60
BAB IV	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
1. Tempat dan Waktu Penelitian	63
2. Karakteristik Responden.....	63
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
C. Hasil Uji Kualitas Data	69
1. Hasil Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas.....	71
D. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	72
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
2. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	73
E. Hasil Uji Hipotesis.....	75
1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	75
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	77
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kasus Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Nasional.....	28
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu Internasional	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	57
Tabel 4.1 Distribusi Sampel	63
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	64
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Tentang Perpajakan.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F	74
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	46
-------------------------------------	----

