

**ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENGHASILAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PBB-P2 DI KOTA PONTIANAK**

Oleh:

Nama: We Yayang Angelika

NIM: 32170208

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Perpajakan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHASILAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 DI KOTA PONTIANAK

Diajukan Oleh:

Nama: We Yayang Angelika

NIM: 32170208

Jakarta, 22 September 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

We Yayang Angelika/ 32170208/ 2021/ Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penghasilan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak/ Pembimbing: Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.

Pajak daerah merupakan sumber penerimaan daerah terbesar yang tujuan pemungutannya adalah untuk kesejahteraan bersama. Dari hasil realisasi penerimaan PBB-P2 di Kota Pontianak menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak dai tahun 2017-2019 tidak memenuhi pokok ketetapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, penghasilan pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap warga negara sebagai wajib pajak kepada pemerintah dan sebagai upaya taat peraturan perpajakan dan hukum negara. Kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor dari dalam diri manusia yaitu kesadaran wajib pajak dan penghasilan wajib pajak. Sedangkan faktor dari luar diri manusia yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan teknik *non-probability sampling* metode *purposive sampling* dengan kriteria sampel penelitian adalah wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak sehingga didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan taraf signifikansi 0,05. Dalam hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan hasil uji t diperoleh masing-masing nilai sig kesadaran wajib pajak sebesar 0,007 penghasilan wajib pajak sebesar 0,002, kualitas pelayanan sebesar 0,483 dan sosialisasi sebesar 0,001.e

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, penghasilan wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kota Pontianak.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Penghasilan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

We Yayang Angelika/ 32170208/ 2021/ The Effect of Taxpayer Awareness, Taxpayer Income, Service Quality and Socialization on Taxpayer Compliance in Paying PBB-P2 in Pontianak City/ Advisor: Amellia Sandra, S.E., M.Si., M.Ak.

Regional taxes are the largest source of regional revenue, the purpose of which is to collect them for the common welfare. From the results of the realization of PBB-P2 revenue in Pontianak City, it shows that the realization of tax revenues from 2017-2019 does not meet the main provisions set by the Pontianak city government. This study aims to determine whether taxpayer awareness, tax income, service quality and socialization of taxpayer compliance in paying PBB-P2.

Taxpayer compliance is an obligation that must be carried out by every citizen as a taxpayer to the government and as an effort to comply with tax regulations and state law. Taxpayer compliance can be caused by factors from within humans, namely taxpayer awareness and taxpayer income. While factors from outside the human self, namely the quality of service and socialization.

The data collection technique was carried out by distributing questionnaires with a non-probability sampling technique with purposive sampling method with the research sample criteria being PBB-P2 taxpayers registered at the Pontianak City Regional Finance Agency so that a sample of 100 people was obtained. The data analysis techniques used were validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis and hypothesis testing using SPSS version 25 program.

The result showed that the independent variable had a t-count value greater than t-table with a significance level of 0,05. In the F test results obtained a significance value of 0,000 and the t-test results obtained each sig value of taxpayer awareness of 0,007, taxpayer income of 0,002, service quality of 0,483 and socialization of 0,001.

The conclusion obtained in this study is taxpayer awareness, taxpayer income and socialization have positive effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Pontianak City while service quality has no effect on taxpayer compliance in paying PBB-P2 in Pontianak City.

Keywords: Taxpayer Awareness, Taxpayer Income, Service Quality, Socialization, Taxpayer Compliance.





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih dan karunia-Nya penulis masih diberi kesehatan yang baik dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai karya akhir penulis dalam menempuh gelar sarjana Akuntansi (S.Ak) di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penghasilan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2 di Kota Pontianak”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarjana Akuntansi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan, yaitu:

1. Bapak Jodin S.E., selaku Kepala Sub Bidang Pengembangan Pajak Daerah di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, yang telah memberikan data pendukung dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Hisar Sirait, M.A, selaku Rektor Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Bapak Dr. Hanif Ismail, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
5. Bapak Libertus S.pd dan Ibu Susana S.pd, selaku kedua orang tua penulis yang telah menunjang kebutuhan hidup penulis selama ini, selalu mendoakan penulis agar dapat



menggapai tujuan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi ini untuk membanggakan dan membahagiakan mereka.

6. Teman-teman. Terima kasih atas bantuan dan kesabaran yang telah kalian berikan selama penyusunan skripsi ini. Untuk teman seperjuangan penulis selama bangku kuliah, terima kasih selalu menjadi teman disaat suka maupun duka dan untuk teman-teman dari komunitas rohani KMK, terima kasih karena telah menjadi teman yang setulus Tuhan Yesus dan membuat penulis menjadi pribadi yang lebih mengenal-Nya lebih dalam lagi.

Penulis menyadari kalau skripsi ini tak luput dari banyak berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya. Penulis berharap agar skripsi ini dapat benar-benar bermanfaat bagi semua orang.

Jakarta, 8 Agustus 2021

We Yayang Angelika

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Batasan Penelitian.....	11
E. Rumusan Masalah.....	12
F. Tujuan Penelitian.....	12
G. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Theory of Slippery Slope</i>	14
2. Pajak.....	15
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
4. Kesadaran Wajib Pajak.....	28
5. Penghasilan Wajib Pajak.....	29
6. Kualitas pelayanan.....	29
7. Sosialisasi.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Penelitian.....	39
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan.....	39





2.	Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
4.	Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
D.	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III. METODE PENDAHULUAN		43
A.	Objek Penelitian	43
B.	Desain Penelitian.....	43
1.	Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset.....	43
2.	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.	Kontrol Variabel oleh Peneliti	44
4.	Tujuan Penelitian	44
5.	Dimensi Waktu	44
6.	Cakupan Topik.....	44
7.	Lingkungan Penelitian	45
8.	Persepsi Peserta Penelitian.....	45
C.	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	45
1.	Variabel Independen (X).....	45
2.	Variabel Dependen (Y).....	53
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	55
E.	Teknik Pengumpulan Data	57
F.	Teknik Analisis Data	57
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliabilitas	58
3.	Analisis Deskriptif Statistik.....	58
4.	Uji Asumsi Klasik.....	59
5.	Analisis Regresi Linier Berganda	61
6.	Uji Hipotesis	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Responden.....	64
B. Uji Validitas.....	64
C. Uji Reliabilitas.....	66
D. Karakteristik Responden	67
E. Analisis Statistik Deskriptif.....	68
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	68
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penghasilan Wajib Pajak	69
4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi	71
5. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	72
F. Uji Asumsi Klasik	73
1. Uji Normalitas.....	73
2. Heteroskedastisitas.....	74
4. Uji Multikolinearitas	74
G. Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
H. Uji Hipotesis.....	77
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	77
2. Uji F	78
3. Uji t	78
I. Pembahasan.....	80
BAB V. KESIMPULAN	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	1 Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kota Pontianak Tahun 2017-2019	8
Tabel 2.1	1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	1 Pengukuran Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	46
Tabel 3.2	2 Pengukuran Variabel Penghasilan Wajib Pajak	48
Tabel 3.3	3 Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 3.4	4 Pengukuran Variabel Sosialisasi	51
Tabel 3.5	5 Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel 4.1	1 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.2	2 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.3	3 Karakteristik Responden	67
Tabel 4.4	4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	68
Tabel 4.5	5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penghasilan Wajib Pajak	69
Tabel 4.6	6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.7	7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi.....	71
Tabel 4.8	8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
Tabel 4.9	9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
Tabel 4.10	10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.11	11 Hasil Uji Hipotesis	77

© Hak Cipta dimiliki oleh Kwik Kian Gie (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	42
---	----

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Daftar Pernyataan Kuesioner.....	91
LAMPIRAN 2: Hasil Pra Kuesioner	97
LAMPIRAN 3: Hasil Pengujian Pra Kuesioner	102
LAMPIRAN 4: Hasil Kuesioner	109
LAMPIRAN 5: Hasil Pengolahan Data.....	124

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.