

**HUBUNGAN TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
PAJAK, DAN SANKSI ATAS KELALAIAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PBB DI
KABUPATEN BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**DITA JULIANTI
(NIM. 3011411021)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dita Julianti
NIM : 301 14 11 021
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka.

Pembimbing Utama

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Pembimbing Pendamping

Vehtasvili, S.E., M.Acc.
NIP. 198902242015042003

Balunijuk, 02 Mei 2018

Plt. Ketua Jurusan Akuntansi



Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**HUBUNGAN TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN TUGAS PAJAK, DAN SANKSI ATAS
KELALAIAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PBB DI KABUPATEN BANGKA**

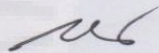
Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **DITA JULIANTI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411021**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 29 Juni 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

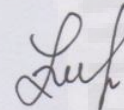
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)



Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

(Sekretaris/ Penguji I)



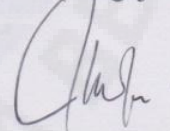
Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

(Penguji III/ Pembimbing II)



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

(Penguji II)



Duwi Agustina, S.E., M.Sc
NIP.198508012015042001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 29 Juni 2018

Dekan,



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Plt. Ketua Jurusan Akuntansi,



Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, 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 referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balun Ijuk, Mei 2018

Penulis,



Dita Julianti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insyirah:6-8)”.
- b. “Janganlah menyerah! Allah sedang melatih kesabaranmu. Tetap bersyukur atas segala cobaan yang menimpamu. Jika kamu sedang diuji, itu berarti kamu sedang disempurnakan”.
- c. “Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan”.
- d. “*You can, if you think you can*”.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayahanda Rozali dan ibunda Rusmini yang telah memberi dukungan dan pengorbanan baik moral maupun materil dan juga doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Harapanmu adalah pendorong langkahku.
3. Kakakku tersayang, Listariani dan ponakanku tercinta Hafiz Fadil Aditiya yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.

4. Kepada sahabat dan teman-temanku (Ayu, Assholihati Imah, Delly, Endah, Reni Gustini, Kiki Apriana, Melianti, Agus Susanti, Sukma, Sulastri, Susi Susanti), dan Echa Septiarini yang telah menjadi guru privat dadakan. Terima kasih atas motivasi, dukungan, nasehat serta doanya kepada penulis selama ini penyusunan skripsi ini. Tetap semangat dan jangan berputus asa.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



ABSTRAK

Dita Julianti. 301 14 11 021. 2018. Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka, (2) Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka, (3) Hubungan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan termasuk dalam penelitian survei. Pengumpulan data dengan kuesioner dan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengumpulan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel sekehendak perisetnya. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi *rank spearman*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan mempunyai hubungan yang rendah tetapi positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan hasil $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ yaitu sebesar $0,381 > 0,197$ pada taraf signifikansi 5%. (2) Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak mempunyai hubungan yang rendah tetapi positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Bangka yang ditunjukkan dengan hasil $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ yaitu sebesar $0,372 > 0,197$ pada taraf signifikansi 5%. (3) Hubungan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak mempunyai hubungan yang rendah tetapi positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB yang ditunjukkan dengan hasil $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ yaitu sebesar $0,363 > 0,197$ pada taraf signifikansi 5%.

Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi, Kepatuhan Wajib Pajak, PBB-P2.

ABSTRACT

Dita Julianti. 301 14 11 021. 2018. *The Relationship Level of Understanding of Tax Regulation, Quality of Tax Officer Service, And Sanction for Negligence of Taxpayer towards Land and Building Tax Taxpayer in Bangka Regency.*

This study aimed at analyzing (1) relationship level of understanding of tax regulation against the land building tax taxpayer compliance in Bangka Regency, (2) relationship of service quality of tax officer against the land and building tax taxpayer compliance in Bangka Regency, (3) relationship of sanctions over taxpayer's failure towards land and building tax taxpayers in Bangka Regency.

This research was quantitative research and was include in survey research. The data collection technique applied was questionnaires and the sampling method used was convenience sampling method in which it is collection of samples conducted by selecting samples based on the researcher's categories. The questionnaire was tested based on its validity and reliability before collecting the research data. The test used in this research was the rank spearman correlation test.

The result obtained from this study showed: (1) Relationship Level Understanding of Tax Regulation had a low but positif correlation and significant impact on taxpayer compliance shown by the result $\rho_{count} > \rho_{table}$ which was equal to $0,381 > 0,197$ at a significance level of 5%. (2) Relationship Quality Service Tax Officers had a relation ship which was low positif and significant land and building tax Taxpayer Compliance in Bangka as indicated by the result of $\rho_{count} > \rho_{table}$ that was equal to $0,372 > 0,197$ at significance level 5 %. (3) Relationship Top Sanctions Negligence Taxpayers showed a relationship that was low but positif and significant to the land and building tax taxpayer as indicated by the result $\rho_{count} > \rho_{table}$ that was equal to $0,363 > 0,197$ at a significance level 5%.

Key words: Understanding of Tax Regulation, Quality Service, Sanction and Compliance of Taxpayer, Tax on Land Building Rural and Urban.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa kesehatan fisik dan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana jurusan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga memungkinkan skripsi ini terwujud. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Moh. Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I dan Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar memberikan bimbingan, kritik dan saran, serta arahan yang membangun selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Vehtasvili, S.E., M.Acc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan sabarmemberikan bimbingan, kritik dan saran, serta arahan yang membangun selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bangka, Bapak Rozali yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk menjadikan tempat penelitian skripsi.
9. Bapak Arianto, selaku Ka.Sub bidang PBB yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengambil data di tempat tersebut.
10. Kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Rozali dan Ibunda Rusmini yang telah memberikan dukungan moral serta material yang tak ternilai lagi banyaknya, serta kakak saya yaitu Listariani dan juga ponakan tercinta Hafiz Fadil Aditiya yang telah memberikan perhatian yang tulus serta doa yang tak ternilai harganya.
11. Sahabat sekaligus keluarga dan juga kakak-kakak terbaikku dari awal kuliah sampai saat ini khususnya Assholihati Imah, Ayu, Delly dan Endah untuk persahabatan, kebersamaan, dan semangat yang telah diberikan serta menorehkan kenangan dan kesan yang tak terlupakan bagi penulis.
12. Untuk sahabat terbaikku Reni Gustini, Kiki, Melianti, Sukma Apryanti, Agus Susanti yang senantiasa menjadi pendengar setia dan juga memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman angkatan 2014, baik Akuntansi maupun Manajemen terkhususnya kelas AK 1 yang tidak bisa disebut satu persatu. Semoga Allah selalu memberikan yang terbaik untuk kita.

14. Teman-teman KKN Desa Rebo Angkatan XII Universitas Bangka Belitung.
15. Teman-teman konsentrasi Akuntansi Perpajakan baik AK Gab 1 maupun AK Gab 2 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Tetap semangat dan sukses selalu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat dengan baik.

Balunujuk, 18 Mei 2018

Dita Julianti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Akuntansi.....	10
2.1.1 Pengertian Akuntansi.....	10
2.1.2 Akuntansi Perpajakan.....	10

2.2 Pajak.....	11
2.2.1 Pengertian Pajak.....	11
2.2.2 Fungsi Pajak.....	12
2.2.3 Jenis Pajak.....	13
2.3 Pajak Bumi dan Bangunan.....	16
2.3.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	16
2.3.2 Objek Pajak.....	16
2.3.3 Objek Pajak yang Tidak Dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan.....	17
2.3.4 Subjek Pajak.....	17
2.4 Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	18
2.4.1 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	19
2.5 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	20
2.6 Sanksi Perpajakan.....	22
2.6.1 Macam-Macam Sanksi Perpajakan.....	22
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.7.1 Macam-macam Kepatuhan.....	25
2.7.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu.....	27
2.9 Rerangka Pemikiran.....	32
2.10 Hipotesis.....	32
2.10.1 Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB.....	33

2.10.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB.	34
2.10.3 Hubungan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB	35
BAB II METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Jenis Data	39
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Uji Hipotesis	44
3.8.1 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Profil Singkat BP2RD Kabupaten Bangka	46
4.1.2 Struktur Organisasi BP2RD Kabupaten Bangka.....	52
4.2 Hasil Analisis Data Penelitian.....	53

4.2.1 Deskripsi Responden.....	53
4.2.2 Frekuensi Jawaban Penilaian Responden Terhadap Masing-masing Indikator Pertanyaan	56
4.3 Hasil Uji Coba.....	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.4 Uji Hipotesis	72
4.4.1 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	72
4.5 Analisis dan Pembahasan	75
4.5.1 Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB	75
4.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB	78
4.5.3 Hubungan Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB.	81
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	30
2. Tabel Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	42
3. Tabel Nilai Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	44
4. Tabel Daftar Kuesioner yang digunakan.....	53
5. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
6. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
7. Tabel Persebaran Data Kepada Responden.....	55
8. Tabel Data yang Dihasilkan dari PBB adalah Pajak yang Dikenakan Atas Bumi dan Bangunan.....	56
9. Tabel Data yang Dihasilkan dari Wajib Pajak yang Tidak Memenuhi Persyaratan Tidak Boleh Mendaftarkan PBB.....	57
10. Tabel Data yang Dihasilkan dari Pembayaran PBB.....	57
11. Tabel Data yang Dihasilkan dari SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak).....	58
12. Tabel Data yang Dihasilkan dari SPOP Dilampiri dengan Surat Kuasa Khusus.....	58
13. Tabel Data yang Dihasilkan dari Waktu Pembayaran.....	59
14. Tabel Akumulasi Data yang Dihasilkan dari Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	59
15. Tabel Data yang Dihasilkan dari Profesionalitas Petugas Pajak...	60

16. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Pajak Menindaklanjuti Pengaduan Secara Cepat.....	60
17. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Pajak Cakap Dalam Melaksanakan Tugas.....	61
18. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Membantu Dalam Menyelesaikan Persoalan Wajib Pajak.....	61
19. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Pajak Siap Membantu Jika Terjadi Masalah.....	62
20. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Pajak Menguasai Peraturan Perpajakan.....	62
21. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Memberikan Pelayanan Terbaik.....	63
22. Tabel Data yang Dihasilkan dari Kemudahan Dalam Pelayanan..	63
23. Tabel Data yang Dihasilkan dari Petugas Memberikan Perhatian Terkait Masalah Pembayaran Pajak.....	64
24. Tabel Data yang Dihasilkan dari Kerahasiaan Data Wajib Pajak..	64
25. Tabel Akumulasi Data yang Dihasilkan dari Pelayanan yang Didapatkan Wajib Pajak.....	65
26. Tabel Data yang Dihasilkan dari Keterlambatan Pajak.....	65
27. Tabel Data yang Dihasilkan dari Denda Administrasi Untuk Kurang Bayar Wajib Pajak.....	66
28. Tabel Data yang Dihasilkan dari Kelalaian Dalam Membayar Pajak.....	66

29. Tabel Akumulasi Data yang Dihasilkan dari Sanksi yang Diberlakukan Untuk Wajib Pajak.....	67
30. Tabel Data yang Dihasilkan Bahwa PBB Adalah Sebuah Kewajiban.....	67
31. Tabel Data yang Dihasilkan dari Pelaporan Wajib Pajak.....	68
32. Tabel Data yang Dihasilkan dari Pembayaran PBB.....	68
33. Tabel Data yang Dihasilkan dari PBB Dapat Membantu Pembangunan Nasional.....	69
34. Tabel Data yang Dihasilkan dari Jangka Waktu Pembayaran.....	69
35. Tabel Akumulasi Data yang Dihasilkan dari Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.....	70
36. Tabel Hasil Pengujian Validitas.....	71
37. Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas.....	72
38. Hasil Perhitungan Korelasi Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
39. Hasil Perhitungan Korelasi Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
40. Hasil Perhitungan Korelasi Sanksi Atas Kelalaian Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74

DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Pemikiran.....30
2. Struktur Organisasi BP2RD Kabupaten Bangka.....52
3. Diagram Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....54
4. Diagram Kelompok Responden Berdasarkan Umur.....54



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Penelitian.....	90
2. Data Uji Instrumen.....	95
3. Hasil Uji Validitas.....	99
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	106
5. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	114
6. Tabel Korelasi Rank Spearman.....	117

