

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA  
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2  
TAHUN 2016-2020**

**SKRIPSI**

**AKUNTANSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.AK)



Oleh :

**DESKA FITRI AMALIA**

**5552160121**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG – BANTEN  
2022**

## LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya sebagai penulis Skripsi berikut:

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Denda  
Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2  
Tahun 2016-2020

Nama Mahasiswa : Deska Fitri Amalia

NIM : 5552160121

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Skripsi tersebut di atas adalah benar-benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan melalui lembar ini.

Serang ..... 2022



NIM. 5552160121

**PERSETUJUAN PENGESAHAN PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 TAHUN 2016-2020**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang telah diselenggarakan oleh Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan dinyatakan **Lulus** :  
Pada Hari Rabu, Tanggal 21, Bulan September, Tahun 2022,  
Oleh Dewan Penguji

Serang, 21 September 2022

Pembimbing I

Dr. Muhammad Taqy, SE, MMSI  
NIP. 197412242003121001

Pembimbing II

Mukhtar, SE, M.Si  
NIP. 197506202005011003

Mengetahui,

Dekan

Dr. Akhmad, S.E., M.M  
NIP. 196511202002121002

Ketua Jurusan Akuntansi

Tri Lestari, S.E., M.Sc., AK., Ph. D., CA  
NIP. 197905072005012002

**DEWAN PENGUJI**

- Mukhtar, SE, M.Si  
NIP. 197506202005011003  
(Ketua Penguji)
- Dr. Munawar Muchlish, SE, AKt.M.Si  
NIP. 197509092005011002  
( Penguji 1 )
- Galih Fajar Muttaqin, SE, M.AK., CA  
NIP. 198307302009121003  
( Penguji 2 )

(Tanda Tangan)

8/10/22

(Tanggal TTD)

(Tanda Tangan)

9/10/22

( Tanggal TTD )

(Tanda Tangan)

5/10/22

( Tanggal TTD )

Nama	: Deska Fitri Amalia
No. Induk Mahasiswa	: 5552160121
Jurusan	: Akuntansi Pajak
Jenjang Pendidikan	: Strata-I (S-1)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibunda dan Ayahanda (Umma Farida dan Hilaludin Ahmad S.sos) dan adik saya (Hilda Nurhidayah), serta calon imamku (Chandra Wibawa Pratama) yang menjadi motivasi utama bagi penulis selama ini, yang tiada henti memberikan dukungan serta do'anya untuk penulis, serta ketiga sahabatku dan keempat belas sepupuku ku yang senantiasa memberikan semangat dan do'anya. Sehingga begitu banyak kemudahan yang penulis dapatkan dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih kepada dosen-dosen, terutama kepada pembimbingku yang telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih kupersembahkan kepada orang-orang terdekat, sahabat, teman seperjuangan serta saudara-saudari yang selalu memberikan semangat dan do'a-nya dan senantiasa selalu memberikan motivasi serta menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku.

Terima kasih untuk kasih sayang, cinta, do'a, dan semangat yang telah kalian berikan padaku. Sehingga aku bisa belajar tegar, bersabar, dan bersyukur agar aku dapat menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semua.

## LEMBAR MOTTO

*“ Hidup Adalah Pilihan “*

*“ Hai orang-orang yang beriman , bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.*

(Q.S Ali-Imran : 200)

*“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*

(Al-Insyiroh:6-8)

*“ Jika kamu gagal , langkahmu terhambat dan tersandung, maka jadikanlah semua itu sebagai pelajaran , motivasi, dan senjata untuk meraih kesuksesan .”*

*“Barang siapa memperbanyak istighfar, niscaya allah merubah setiap kesedihannya menjadi kegembiraan, Allah Azza Wa Jalla memberikan solusi dari setiap kesempitannya (kesulitannya), dan allah anugrahkan rizki dan jalur yang tiada disangka-sangka.”*

(HR. Ahmad Al-Hakim)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA  
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2  
TAHUN 2016-2020**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 periode tahun 2016-2020. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Dimana populasi berasal dari jumlah keseluruhan masyarakat peserta wajib pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru merupakan populasi dalam penelitian ini dan sampelnya yaitu sebanyak 240. Metode analisis menggunakan metode statistik regresi linier. Berdasarkan hasil penelitian diantaranya secara parsial kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

***THE EFFECT OF TAX PAYER AWARENESS, TAX ADMINISTRATION  
FINES AND TAX SERVICES ON THE TAX PAYER COMPLIANCE IN  
PAYING PBB-P2 FOR 2016-2020 years***

***ABSTRACT***

*The Objective of the research is to analyze and review the examine analysis the effect of tax payer awareness, tax administration fines and tax services on the tax payer compliance in paying PBB-P2 for 2016-2020 years. The reseacrh method was used the descriptive and quantitative method. The population of data is the number all tax payer in PBB-P2 and samples is 240 respondent. The analysis method used regression linier method. Based on the research partially result among the tax payer awareness is significant to the tax payer compliance,tax administration fines is significant on the tax payer compliance, the tax payer awareness is significant on the tax payer compliance, and tax services is significant on the tax payer compliance.The simultant result tax administration fines, the tax payer awareness and tax services together was significant on the tax payer compliance.*

***Keyword : Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Administration Fines,Tax Services, and Tax Payer Compliance.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Denda Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 Tahun 2016-2020”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu atau S1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

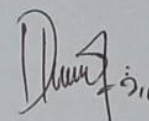
1. Bapak Prof. Dr. H. Fatah Sulaeman, ST., MT. selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak Dr. H. Akhmadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Tri Lestari, SE., M.Sc. Ak., Ph.D selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bapak Dr. Muhammad Taqi, SE., MMSI . selaku Dosen Pembimbing I, yang sangat baik meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan yang bermanfaat, dan selalu memberikan motivasi serta masukan-masukan sehingga penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih atas segala bimbingannya.



5. Bapak Mukhtar, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang sangat baik meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan yang bermanfaat, dan selalu memberikan motivasi serta masukan-masukan sehingga penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih atas segala bimbingannya.
6. Bapak Dr. Munawar Muchlish SE.,Akt.,M.Si. selaku penelaah I yang telah membimbing penulis didalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Galih Fajar Muttaqin,SE.,M.AK.,CA selaku penelaah II Studi Jurusan Akuntansi yang telah membimbing penulis didalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
9. Ibuku dan ayahku Tercinta Umma Farida dan Hilaludin Ahmad S.sos dan Adik perempuanku Hilda Nurhidayah serta Calon Imamku Chandra Wibawa Pratama. Terima kasih atas do'a yang tak pernah ada hentinya, dukungan moril dan materiil, serta cinta dan kasih sayang yang tiada batas yang selama ini sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Sahabatku tersayang, Darmadista, Vivi Amalia yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta memberikan masukan dan semangat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk Sepupuku tersayang, yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah peneliti selama perkuliahan dan selalu memberikan semangat kepada peneliti.
12. Untuk keluarga Besarku yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.

13. Teman-teman jurusan Akuntansi Angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana ini serta keluarga besar HMTT Kelas A 2016.
14. Teman-teman KKM tematik kelompok 101 yang samasama berjuang meraih gelar sarjana di jurusannya masing-masing yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada peneliti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk mencapai kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun pihak pihak yang berkepentingan.

Serang, 28 Oktober 2022



Deska Fitri Amalia

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	. 1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	13

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak .....	15
2.1.3 Sanksi Denda administrasi Pajak .....	17
2.1.4 Pelayanan Pajak .....	20
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
2.4 Hipotesis .....	34
2.4.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ..	34
2.4.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.4.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.4.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

1.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	41
1.1.1 Jenis Data .....	41
1.1.2 Sumber Data .....	41
1.2 Operasional Variabel.....	41
1.3 Metode Penelitian .....	12
1.4 Populasi dan Sampel .....	47
1.4.1 Populasi .....	47
1.4.2 Sampel.....	47

1.5	Tekhnik Pengumpulan Data.....	47
1.5.1	Data Primer .....	47
1.5.2	Data Sekunder.....	48
1.6	Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	49
1.6.1	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	49
1.7	Sanksi Denda Administrasi Pajak (X2) .....	51
1.7.1	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	51
1.8	Pelayanan Pajak (X3).....	53
1.8.1	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	53
1.9	Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	55
1.9.1	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	55
1.10	Teknik Analisis Data .....	58
3.10.1	Uji Asumsi Klasik .....	58
1.11	Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
1.12	Uji t (Parsial).....	61
1.13	Uji F (Simultan) .....	63
1.14	Koefisien Determinasi.....	63
1.15	Hipotesis Statistik .....	64

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	66
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian .....	66
4.1.2	Visi dan Misi .....	66

4.1.3 Deskripsi Data .....	67
4.1.4 Tanggapan Responden.....	68
4.1.5 Kesadaran Wajib Pajak .....	93
4.1.6 Sanksi Denda administrasi Pajak .....	96
4.1.7 Pelayanan Pajak .....	100
4.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 .....	103
4.1.9 Pengujian Persyaratan Analisis .....	107
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	117
4.2.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	117
4.2.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	122
4.2.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	128
4.2.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	133

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	142
4.2 Implikasi .....	143
4.3 Saran .....	144

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>146</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang tahun 2016-2020 .....	3
Tabel 1.2 Laporan jumlah Sanksi Denda Administrasi Pajak Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang .....	5
Tabel 1.3 Laporan tingkat pelayanan pajak dan jumlah pembayaran pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang .....	7
Tabel 1.4 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Table 3.1 Operasional Variabel .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	87
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	72

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	73
Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	73
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	75
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	75
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	77
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	77
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	78
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	79
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	79
Tabel 4.20 Rekapitulasi Data Responden Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	80
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	81
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	82
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	83



Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	83
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	84
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	85
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	85
Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Responden Variabel Pelayanan Pajak .....	86
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	87
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	88
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	88
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	89
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	90
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.35 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	93
Tabel 4.37 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak .....	93
Tabel 4.38 Statistik deskriptif Kesadaran Wajib Pajak .....	94
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak .....	95
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	96
Tabel 4.41 Hasil Uji Reabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	97
Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	98
Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	98
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak .....	100
Tabel 4.45 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Pajak .....	100
Tabel 4.46 Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak .....	101

Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat .....	102
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	103
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	104
Tabel 4.50 Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	105
Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak .....	105
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas .....	107
Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinearitas .....	109
Tabel 4.54 Kriteria pengambilan keputusan uji otokorelasi .....	111
Tabel 4.55 Hasil Uji Otokorelasi .....	111
Tabel 4.56 Hasil Uji Regresi linear berganda .....	112
Tabel 4.57 Koefisien Determinasi .....	114
Tabel 4.58 Hasil Uji F .....	114
Tabel 4.59 Hasil Uji t .....	115

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Skala Likert pada Kesadaran Wajib Pajak .....	74
Gambar 4.2 Skala Likert pada Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	81
Gambar 4.3 Skala Likert pada Pelayanan Pajak .....	87
Gambar 4.4 Skala Likert pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	92
Gambar 4.5 Histogram Kesadaran Wajib Pajak .....	96
Gambar 4.6 Histogram Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	99
Gambar 4.7 Histogram Pelayanan Pajak .....	103
Gambar 4.8 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak .....	106
Gambar 4.9 Histogram Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.10 Normal P-Plot Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.11 Uji Heterokedastisitas .....	110

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kapasitas fiskal daerah, melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, daerah telah diberikan kewenangan untuk memungut pajak (*taxing power*). Setidaknya ada empat perubahan fundamental yang diatur dalam undang-undang tersebut. Pertama, mengubah penetapan pajak daerah dan retribusi daerah dari *open-list system* menjadi *closedlist system*. Kedua, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah melalui perluasan basis pajak daerah dan retribusi daerah, penambahan jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah, dan pemberian diskresi kepada daerah untuk menetapkan tarif sesuai batas tarif maksimum dan minimum yang ditentukan, Ketiga, memperbaiki sistem pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah melalui kebijakan bagi hasil pajak provinsi kepada kabupaten/kota dan kebijakan earmarking untuk jenis pajak daerah tertentu. Keempat, meningkatkan efektivitas pengawasan pungutan daerah dengan mengubah mekanisme pengawasan dari sistem represif menjadi sistem preventif dan korektif.

Salah satu jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 yang sebelumnya merupakan pajak pusat, dialihkan menjadi pajak daerah kabupaten/kota, dengan berbagai pertimbangan. Pertama, secara konseptual PBB-P2 dapat dipungut oleh

daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (*immobile*), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB-P2 kepada daerah diharapkan dapat meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, pengalihan PBB-P2 kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB-P2 termasuk dalam jenis *local tax*.

Kelurahan Kota Baru merupakan instansi yang diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Pemerintah Daerah melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013. Adapun penerimaan yang menjadi fokus adalah penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaaan dan perkotaan (PBB-P2) untuk wilayah desentralisasi Kota Baru dan sekitarnya. Kelurahan Kota Baru yang meliputi 9 desa terdiri dari 33 dusun, 91 RW dan 312 RT.

PBB-P2 merupakan jenis pajak baru bagi daerah, maka dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh daerah, antara lain masih adanya daerah yang belum menerbitkan Peraturan Kepala Daerah mengenai pelaksanaan pengelolaan PBB-P2, lemahnya sistem pengelolaan basis data objek, subjek dan Wajib Pajak, dan lemahnya sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak (Mardiasmo, 2018:124). Hal tersebut semuanya terkait dengan terbatasnya kesiapan sarana/prasarana, organisasi, dan SDM di daerah yang akan melakukan pemungutan PBB-P2.

Menurut Adelina (2018:7) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jenis pajak yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya (menganut sistem pemungutan *official assessment system*). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dipungut kepada hampir seluruh warga negara yang memiliki aset baik berupa tanah maupun bangunan. Menurut Suyatmin (2017:19) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan (*objective*), artinya penetapan pajak tidak dilihat dari kemampuan ekonomis subyek pajak, tetapi ditetapkan berdasarkan luas, klasifikasi dan lokasi obyek pajak. Pembayaran PBB di perdesaan dan perkotaan dapat terealisasi optimum jika faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan dapat diterapkan di masing-masing pemerintah daerah secara konsisten dan kontinuitas.

Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Berdasarkan tingkat kesadaran melalui laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang tahun 2016-2020**

<b>TAHUN</b>	<b>WP SPPT</b>	<b>WP TIDAK MEMBAYAR PBB</b>
2016	1.772	213
2017	1.892	151
2018	1.909	122
2019	2.404	109
2020	2.552	383

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan penerimaan PBB-P2 yakni tahun 2016, 2017 dan 2018 dimana Wajib Pajak yang tidak membayar pajak dan jumlahnya mengalami penurunan sedangkan untuk jumlah Wajib Pajaknya terjadi peningkatan, hal ini terjadi karena di tahun 2016, 2017 dan 2018 kondisi ekonomi masyarakat sedang membaik disertai meningkatnya kesadaran masyarakat Kota Baru untuk membayar pajak demi pembangunan pajak untuk rakyat Indonesia. Pada tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 merupakan siklus kondisi dimana wabah covid-19 tidak terjadi di tahun-tahun tersebut artinya mobilitas masyarakat tidak dibatasi oleh pemerintah sehingga pendapatan masyarakat Kota Baru semakin meningkat dan bertambahnya nilai kesejahteraan. Kemudian pada tahun 2020, Wajib Pajak yang tidak membayar pajak semakin meningkat sedangkan jumlah Wajib Pajak berdasarkan SPPTnya pun semakin bertambah artinya pada tahun ini masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Baru terkena dampak wabah Covid-19 dimana pergerakan ekonomi semakin memburuk yang berdampak pada menurunnya pendapatan masyarakat sehingga mendorong masyarakat untuk tidak membayar pajak. Terjadinya wabah ini menimbulkan banyak peraturan yang

membatasi mobilitas warga dan menimbulkan ketakutan yang mendalam karena meningkatnya jumlah kematian.

Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan (Siti Resmi, 2016:62). Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan (Suandy, 2017:155). Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap wajib pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2018:63). Berdasarkan hasil dari laporan pajak yang dikenakan sanksi denda administrasi PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Laporan jumlah Sanksi Denda Administrasi Pajak Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH SANKSI DENDA ADMINISTRASI PAJAK</b>
2016	Rp34.453.000
2017	Rp32.400.000
2018	Rp30.277.000
2019	Rp22.305.000
2020	Rp45.250.000

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan PBB-P2 sebelum terjadinya wabah Covid-19 yakni tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 mengalami penurunan jumlah sanksi (denda) administrasi pajak, hal ini terjadi karena pada siklus tahun tersebut kesajahteraan masyarakat khususnya warga kota baru semakin membaik dari segi pendapatan



kemudian sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah semakin aktif perihal sanksi denda administrasi yang diterapkan pada PBB-P2 artinya mobilitas masyarakat dan pemerintahan daerah leluasa dalam beraktivitas kemudian transaksional perdagangan desa pun semakin meningkat dari segi bertambahnya area perumahan dan jual beli tanah, hal ini yang mendorong meningkatnya jumlah masyarakat Kota Baru untuk membayar pajak khususnya PBB-P2 secara disiplin sehingga pada periode 4 tahun tersebut jumlah sanksi pajak pun menurun. Pada tahun 2020 merupakan tahun dimana meningkatnya jumlah denda atau sanksi dimana hal ini dapat dilihat dari penurunan aktivitas perdagangan di area pasar dan menurunnya tingkat ekonomi masyarakat daerah di tingkat nasional. Dampak sari wabah Covid-19 menjadi perihai yang menakutkan dan mengkhawatirkan bagi sejumlah masyarakat Kota Baru karena terjadinya peningkatan angka kematian dan tertekannya masyarakat karena mobilitasnya dibatasi oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Tingkat sosialisasi mengenai PBB-P2 pun semakin berkurang sehingga masyarakat masih banyak yang menahan untuk tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penurunan aktivitas, mobilitas dan ekonomi membuat pendapatan masyarakat di tahun tersebut mengalami *degresif income*. Penurunan pendapatan ini menimbulkan masyarakat enggan membayar pajaknya sehingga berdampak pada meningkatnya jumlah sanksi denda administrasi pajak.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan

dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil dari laporan penerimaan PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Laporan tingkat pelayanan pajak dan jumlah pembayaran pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang**

<b>TAHUN</b>	<b>Tingkat Pelayanan Pajak</b>	<b>Jumlah Pembayaran</b>
2016	75%	76%
2017	86%	85%
2018	88%	86%
2019	95%	88%
2020	50%	54%

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan penerimaan PBB-P2 sebelum terjadinya wabah Covid-19 yakni tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 terjadi peningkatan pelayanan dan peningkatan jumlah transaksi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, hal ini terjadi karena pada siklus tersebut pemerintah daerah gencar meningkatkan kualitas pelayanan melalui sosialisasi di tingkat desa dan kelurahan. Bertambahnya jumlah pembayaran pajak ini menjadi acuan pemerintah untuk segera meningkatkan fasilitas dan sumber daya manusia yang kompeten. Kemudahan komunikasi baik di lingkungan internal dan eksternal Kelurahan Kota Baru semakin terkoordinasi dengan maksimal disertai dukungan penuh dari Departemen Pajak daerah yang memberikan banyak informasi terkait program PBB-P2. Pada tahun 2020 adalah

tahun dimana wabah Covid-19 terjadi sehingga timbul pembatasan sosialisasi, aktivitas, pelayanan dan pengurangan jumlah SDM di tingkat kelurahan. Hal ini yang menjadikan hambatan bagi Kelurahan untuk membantu dan melayani masyarakat yang kesulitan dalam membayar pajak. Berkurangnya pembayaran pajak juga diakibatkan karena kondisi ekonomi masyarakat semakin memburuk sehingga rata-rata warga masih enggan untuk membayar pajak. Beberapa faktor ini yang menyebabkan menurunnya pelayanan pajak di tingkat kelurahan dikarenakan adanya pembatasan sosial juga terjadinya kondisi ekonomi yang tidak stabil di lingkungan Kota Baru.

Kepatuhan perpajakam menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Berdasarkan penelitian Ardiwianto *et al* (2017) diperoleh hasil bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa

pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan kemudian penelitian dari Siregar dan Soni (2018) diperoleh bahwa pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan. Penelitian dari Siregar dan Soni (2018) diperoleh hasil bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian dari Ardwiarto *et al* (2017) secara simultan kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh signifikan, sedangkan penelitian dari Siregar dan Soni (2018) secara simultan sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, kemudian penelitian dari Setyowati dan Amanita (2017) secara simultan sanksi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh signifikan. Penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) secara simultan kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan secara parsial terjadi inkonsistensi namun secara simultan terjadi konsistensi. Dengan demikian dibutuhkan penelitian selanjutnya yang bersifat konsistensi untuk hasil uji penelitian baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan data observasi yang diperoleh di lapangan ditemukan beberapa temuan mengenai laporan penerimaan pajak kelurahan Kota Baru, Kota Serang

mengeai pembayaran PBB-P2 sebagai berikut :

#### 1.4 Tabel Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020

TAHUN	WP SPPT	TARGET PBB (Rp)	%	WP SPPT	REALISASI PBB (Rp)	%	BELUM TEREALISASI
2016	1.772	12.000.000	100	1.424	11.484.836	96	4%
2017	1.892	39.892.716	100	1.462	35.562.880	89	11%
2018	1.909	67.785.432	100	1.500	63.455.596	94	6%
2019	2.404	95.678.148	100	1.538	91.348.312	95	5%
2020	2.552	151.463.580	100	1.576	119.241.028	79	21%

Sumber : Laporan Penerimaan PBB-P2 Kelurahan Kota Baru, Serang (2020)

Pada tabel Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020 diketahui bahwa di tahun 2016 realisasinya 96% sedangkan sisanya 4% belum terealisasi. Kemudian tahun 2017 terjadi penurunan pencapaian sebesar 89% sedangkan yang belum terealisasi meningkat sebesar 11%. Tahun 2018 terjadi peningkatan pencapaian realisasi sebesar 94% sedangkan 6% belum terealisasi. Tahun 2019 terjadi peningkatan pencapaian realisasi sebesar 95% sedangkan 5% belum terealisasi. Kemudian tahun 2020 terjadi penurunan pencapaian realisasi sebesar 79% sedangkan 21% belum terealisasi. Dengan demikian terjadi kemerosotan pembayaran PBB-P2 di tahun 2020 dimana seharusnya peningkatan jumlah Wajib Pajak dapat meningkatkan penerimaan pembayaran pajak namun kenyataannya dilapangan penerimaan pembayaran menurun pesat yang menyebabkan distribusi penyaluran pajak dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Pusat terhambat.

Dengan memperhatikan alasan dan keterangan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul yang berkaitan dengan pelaporan PBB-P2 yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak Dan Pelayanan

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 Tahun 2016-2020.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
2. Apakah pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
3. Apakah pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
4. Apakah pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu perpajakan serta penelitian ini diharapkan dapat membuktikan teori-teori dan mengembangkan ilmu akuntansi perpajakan khususnya tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.4.2 Manfaat Praktik**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan jika nilai perusahaan mengalami masalah perpajakan. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi informasi bagi pemerintah dalam memutuskan kebijakan tentang undang-undang perpajakan yang efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, Rahma. 2018. *Reformasi Perpajakan*. Erlangga : Jakarta.
- Ahmad Juanda, dkk. 2016. *Membangun Ekonomi Nasional Yang Kokoh : Kajian dan Pengalaman Empiris*. Universitas Muhammadiyah Malang : Malang.
- Anjani, D. N., & Restuti, M. M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Pada KPP Pratama Salatiga. *BAKI (Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia)*, 1(2).
- Ardwianto, Zanuwar Putra, Abid Mutharom dan Haris Bashory Ismail. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2016. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*. Volume II No. 3, Oktober 2017, ISSN 2502 – 3764. Pp : 603-614.
- Ariani dan Rubiatto. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*. ISSN : 2685-6441 (online), 1907-7769 (Print). Vol. 13. No.1 Januari 2018. Pp : 15-30.
- Devano, S & Rahayu, S.K. 2017. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- Dwi, A., dan Prastiwi, A. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati. *Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Febrian, Wenny Desty, Ristiliana dan Romadina Permatasari. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*. Volume 2 Nomor 1 Tahun 201. Pp : 181-191.
- Ferdian, Tommy dan Ria Nita Sasmahera. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. *Edutech Consultant Bandung - Jurnal Aksara Public*. Volume 4 Nomor 2 Edisi Mei 2020. Pp : 126-140.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan. Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala – Jurnal Humaniora*. 17(2).Pp : 179-188.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2016. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT. Niaga Swadaya : Jakarta.
- Hardiansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media : Yogyakarta.
- Jatmiko, Rahmad Dwi. 2018. *Manajemen Stratejik*. Bumi Aksara : Malang.



- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Andi : Yogyakarta.
- Nasirin. (2018). Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus di Dusun Kaliurang Barat, Desa Hargobinangun Tahun 2015). *Jurnal Ekobis Dewantara*. Vol. 1 No. 4 April 2018. Pp : 186-197.
- Nasution. 2017. *Perpajakan*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Nurhadi, N. (2016). Pengaruh Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Kecil Pasar Becek di Kabupaten Tigaraksa Provinsi Banten. *Moneter – Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 3(1). Retrieved from : [http://ejournalbsi.ac.id/ejournal\\_index.php/moneter/article/view/1048/826](http://ejournalbsi.ac.id/ejournal_index.php/moneter/article/view/1048/826).
- Pertiwi, Dian, Iing Lukman dan Indah Lia Pupsita. (2017). Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 6, No. 1, Juni 2017. Pp : 38-46.
- Priyatno. Dwi. 2018. *Belajar cepat olah data Statistik dengan SPSS*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Purnamasari, Apriani, Umi Pratiwi dan Sukirman. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. Volume 14/ No. 1 Tahun 2017: Pp. 22-39.
- Raharjo, Dwiko. 2016. *Ilmu Hukum Pajak*. Gramedia : Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains : Bandung.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 6*. Salemba Empat : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 7*. Salemba Empat : Jakarta.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing : Yogyakarta.
- Sani, A., dan Azwansyah H. 2017. Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman*, 5(2), 80-96.
- Santi, A. N. 2018. *Praktikum Manajemen Perpajakan*. Alfabeta : Bandung.
- Salmah, Siti. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). *Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi – FEB, UNIPMA*. Vol. 1, No. 2, April 2018. Pp : 151-186.

- Setyowati, Yuni dan Amanita Novi Yushita. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014. *Jurnal Profita* . Edisi 8 Tahun 2017. Pp : 1-20.
- Suandy, Erly. 2017. *Perencanaan Pajak Edisi 11*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2017. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- Suryani, L., dan Yushita, A. N. 2017. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Niat Mematuhi Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 53.
- Suyatmin. 2017. *Karakteristik Perpajakan*. Salemba Empat : Jakarta.
- Siregar, Oktarini Khamilah dan Soni Anggraini Rahayu. (2018). Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*. ISSN: 2087 – 4669, Vol. 9 No.1 Agustus 2018. Pp : 21-37.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Widodo, Widi. 2017. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Alfabeta : Bandung.
- Wulandari, Tika dan Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi*. Vol.2 No.2 Desember 2014. Pp : 20-26.
- Zain, Muhammad. 2016. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat : Jakarta.
- Zuriah, Nurul. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.