

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN,
DAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN JUWIRING KABUPATEN KLATEN**



Disusun Oleh:

Nama: Zefanya Catur Diva Setianingrum

NPM: 200425416

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN,
DAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN JUWIRING KABUPATEN KLATEN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Zefanya Catur Diva Setianingrum

NPM: 200425416

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN,
DAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN JUWIRING KABUPATEN KLATEN**

**Disusun Oleh:
Zefanya Catur Diva Setianingrum
NPM: 20 04 25416**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Raymundo Patria Hayu Sasmita, SE., M.Ak., CIIQA.

12 September 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN,
DAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
DI KECAMATAN JUWIRING KABUPATEN KLATEN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Zefanya Catur Diva Setianingrum
NPM: 20 04 25416**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 17 Oktober 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)
Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Dr. Nuritomo, SE., M.Acc., BKP.



Raymundo Patria Hayu S, SE., M.Ak., CHQA.

**Yogyakarta, 17 Oktober 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Wenefrida Muhestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN, DAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN JUWIRING KABUPATEN KLATEN

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 September 2024

Yang menyatakan,



Zefanya Catur Diva Setianingrum

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendapatan, dan Tingkat Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Juwiring Kabupaten Klaten”. Skripsi ini penulis buat dengan tujuan untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang penuh rintangan ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas penyertaan dan kasih-Nya karena dengan itu semua penulis bisa ada dan kuat sampai sejauh ini.
2. Papa, (+) Ibu, Mas Dito, Mbak Dina, dan Mbak Dini, terima kasih karena selalu ada dan kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Raymundo Patria Hayu Sasmita, SE., M.Ak., CIIQA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama penulis menyusun hingga akhirnya menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Bambang Tri Purwanto, S.Pd., M.Si. selaku Sekretaris Camat Kecamatan Juwiring beserta seluruh staf Kecamatan, terima kasih atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian.

5. Seluruh perangkat desa di 19 Kelurahan Kecamatan Juwiring, terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membantu penulis selama perkuliahan, terima kasih atas respon baiknya.
7. Untuk Putu Ika dan Antonia Kinanthi terima kasih sudah hadir di kehidupan perkuliahan penulis.
8. Untuk teman kebetulan yang penulis temui di Semester 5, Mathildis Tellyani, terima kasih atas bantuan, masukan, dan arahan yang diberikan selama kuliah.
9. Untuk Maria Fransisca Dining, terima kasih sudah memberikan tempat singgah selama menunggu kelas dan menjadi teman bertempur melawan *ngantuk* di sesi satu.
10. Untuk teman pejuang selama skripsi, Gita Intannia dan Sola Gracia, terima kasih sudah mau menjadi tempat berkeluhkesah penulis selama proses perkuliahan berlangsung, terima kasih sudah mau PP Jogja-Klaten untuk bisa mengerjakan skripsi bersama.

Penulis sadar bahwa tanpa dukungan orang sekitar, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perkembangan penelitian di masa yang akan datang, mohon kebijakan dari pembaca semua.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
BAB II.....	9
DASAR TEORI	9
2.1. Perpajakan	9
2.1.1. Definisi Pajak	9
2.1.2. Definisi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	10
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.2.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.2.2. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.3.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
2.4. Tingkat Pendapatan.....	15
2.4.1. Definisi Tingkat Pendapatan	15
2.4.2. Pengukuran Tingkat Pendapatan	15
2.5. Tingkat Pengetahuan.....	16

2.5.1.	Definisi Tingkat Pengetahuan	16
2.5.2.	Pengukuran Tingkat Pengetahuan	16
2.6.	Theory of Planned Behavior.....	16
2.7.	Hubungan Antar Variabel	18
2.7.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	18
2.7.2.	Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	19
2.7.3.	Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	20
2.8.	Penelitian Terdahulu	20
2.9.	Pengembangan Hipotesis	25
2.9.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	25
2.9.2.	Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	26
2.9.3.	Pengaruh Tingkat Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	27
BAB III.....		29
METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1.	Jenis Penelitian	29
3.2.	Objek Penelitian.....	29
3.3.	Subjek Penelitian	29
3.4.	Populasi	29
3.5.	Sampel.....	31
3.6.	Variabel Penelitian.....	32
3.7.	Operasional Variabel.....	33
3.8.	Model Penelitian.....	37
3.9.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.9.1.	Jenis Data	38
3.9.2.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.10.	Analisis Data	39
3.10.1.	Uji Pendahuluan	39
3.10.2.	Uji Hipotesis	43

3.10.2.3. Model Pengujian	45
3.10.2.4. Kriteria Pengujian.....	46
3.11. Rencana Pembahasan	47
BAB IV	49
PEMBAHASAN HASIL	49
4.1. Deskripsi Data	49
4.2. Deskripsi Responden.....	50
4.3. Uji Statistik Deskriptif	52
4.4. Uji Alat.....	55
4.4.1. Uji Validitas.....	55
4.4.2. Uji Reliabilitas	57
4.5. Uji Normalitas	57
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.6.1. Uji Multikolinearitas	58
4.6.2. Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.7. Uji Hipotesis	60
4.7.1. Uji Parsial (t)	61
4.7.2. Uji Kelayakan Model (F)	63
4.7.3. Koefisien Determinasi.....	63
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	64
4.8.2. Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	66
4.8.3. Pengaruh Tingkat Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	67
BAB V.....	70
PENUTUP	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Keterbatasan	70
5.3. Saran.....	71
5.4. Implikasi.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Evaluasi Penerimaan PBB Perkelurahan Tahun 2023.....	4
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Evaluasi Penerimaan PBB di Kecamatan Juwiring.....	31
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1. Data Penyebaran Kuesioner.....	51
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.3. Usia Responden.....	52
Tabel 4.4. Pendapatan per Bulan Responden.....	52
Tabel 4.5. Interval Kelas.....	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	61
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Surat Izin Pengantar Penelitian	81
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 4. Tabulasi Data	83
Lampiran 5. Hasil Olah Data	106
Lampiran 6. Dokumentasi	112

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang melatarbelakangi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Juwiring Kabupaten Klaten yang menyebabkan sisa pokok ketetapan SPPT Pajak Bumi dan Bangunan masih tinggi. Penelitian ini menguji tiga faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Faktor-faktor tersebut antara lain kualitas pelayanan, tingkat pendapatan, dan tingkat pengetahuan. Objek dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dengan subjek pajak seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang terdapat di Kecamatan Juwiring Kabupaten Klaten. Terdapat 234 sampel wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pembayaran pajak bumi dan bangunan tahun 2023 yang didapatkan dari menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat pendapatan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, sedangkan tingkat pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Juwiring Kabupaten Klaten.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendapatan, tingkat pengetahuan, pajak bumi dan bangunan