

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN APARAT  
PEMERINTAH, SANKSI PAJAK. PENGETAHUAN ATAS PAJAK BUMI  
DAN BANGUNAN (PBB) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris di Kota Yogyakarta)**

***INFLUENCE THE PRECEPTION OF THE TAXPAYER FOR SERVICES  
OF GOVERNMENT OFFICIALS, SANCTION ON TAXPAYER, AND  
TAXPAYER KNOWLEDGE OF THE LAND AND BUILD ON TAX  
COMPLIANCE***

***(Empirical studies in the city of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DIANA IVAH ROSITA**

**20080420019**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2012**

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN APARAT  
PEMERINTAH, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN ATAS  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**

**(Studi empiris di Kota Yogyakarta)**

***INFLUANCE THE PRECEPTION OF THE TAXPAYER FOR SERVICES  
OF GOVERNMENT OFFICIALS, SANCTION ON TAXPAYER, AND  
TAXPAYER KNOWLEDGE OF THE LAND AND BUILD ON TAX  
COMPLIANCE***

***(Empirical studies in the city of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Digunakan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**DIANA IVAH ROSITA**

**20080420019**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2012**

**PENGARUH PERSEPSI ATAS PELAYANAN PEMERINTAH, SANKSI  
PAJAK DAN PENGETAHUAN ATAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
(PBB) TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

**(Studi empiris di Kota Yogyakarta)**

Diajukan oleh

Diana Ivah Rosita

20080420019

Telah disetujui oleh

Pembimbing

**Drs. Afrizal Tahar,SH.,Msi.,Akt**

Tanggal

.....

**NIK :**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN APARAT  
PEMERINTAH, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN ATAS PAJAK BUMI  
DAN BANGUNAN (PBB) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris di Kota Yogyakarta)**

***INFLUENCE THE PRECEPTION OF THE TAXPAYER FOR SERVICES  
OF GOVERNMENT OFFICIALS, SANCTION ON TAXPAYER, AND  
TAXPAYER KNOWLEDGE OF THE LAND AND BUILD ON TAX  
COMPLIANCE***

***(Empirical studies in the city of Yogyakarta)***

**Diajukan oleh:**

**DIANA IVAH ROSITA  
20080420019**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 28 Juli 2012

Yang terdiri dari:

**Ahim Abdurahim, SE, Msi.,SAS., Akt**  
Ketua Tim Penguji

**Dra.Arum Indrasari,M.Buss.,Akt**  
**SE.,Msc.,Akt**

Anggota Tim Penguji

**Peni Nugraheni,**

Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr.Nano Prawoto, SE.,Msi**  
NIK : 143 016

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

**Nama : DIANA IVAH ROSITA**

**Nomor Mahasiswa : 20080420019**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN ATAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris di Kota Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 4 Agustus 2012

**DIANA IVAH ROSITA**

# MOTTO

“Barang siapa mengerjakan kebaikan seberat dzarahpun niscaya, dia akan melihat (balasan) nya”. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”.

(Qs. Az-zalzalah 7-8)

‘Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai kerjakanlah dengan sungguh yang lain, Hanya kepadaMu lah kami berharap

(Qs. Al insyirah 6)

“Yang baik akan berakhir baik”

“Kesabaran akan berbuah manis”

‘Mukzizat itu nyata”

## *Halaman Persembahan*

*Skripsi ini Kupersembahkan Untuk:*

- ❖ *Ayah dan Ibuku Tercinta*
- ❖ *Kakak dan Adikku Tersayang*
- ❖ *Semua Teman-temanku*
- ❖ *Diriku*
- ❖ *Kampus dan Almamaterku*

## Thanks to :

- Allah SWT, sujud syukurku atas NikmatMu yang tak berkesudahan untukku. Telah memberikan segala petunjuk dan inspirasi selama ini.
- Ayah ku.. Alm. Edy Subagyo, terima kasih atas pelajaran hidup yg engkau berikan untukku, maaf anak mu ini belum sempat membalas cinta dan kasih sayang mu sebelum engkau pergi :) aku rindu yah..sungguh rindu!!
- Ibukku.. Hj.Urifah, terima kasih buk, atas kesabaran mu, doa-doa mu kasih sayang mu... tetap jadi single parent yang kuat ya buk. Saat nya nanti aku akan membalas cinta kasih mu.. Pasti, aku janji !!
- Kakakku... Mas Heri Nurcahyo dan Mba Nur Hayati.. akk akhirnya ade' mu ini lulus...terima kasih setiap masukan nya yah mas,,, doakan ade mu ini kedepan'a lancar..
- Adekku.. Muhammad Fachriansyah.. Makasih ya dek uda selalu mendoakan kakak mu ini... sekolah yg pinter yah dek \*kiss hug\*
- Nthe, Lia Lee... makasih nthe untuk smua'a...akhirnyaa keponakan mu Lulus..
- Rhio Epas Octoheina.. terima kasih telah mengantarkan aku meraih cita-cita, terima kasih supportnya atas bangkitku d setiap jatuhku..hidup ini pilihan.. dan kita memilih untuk berjalan sendiri-sendiri..be success ya disana ! saat nya nnti kita akan bertemu lagi dengan keadaan yang lebih baik !!
- Miooo putih ku... terima kasih mio ku sayangg.. terima kasih telah mengantarkan aku meraih cita - cita, jangan suka rewel lagi ya..bso kita service ya..



- Sahabat-sahabatku... Kristia, Mba Rin, Ratna, Fatma, Dewi, Suci, Mimi, Hanik.. akhirnya aku menyusul kalian !! yihaa .. don't forget me ya guys !! hmm.. Putrii, Nisaa, Icha... cepet nyusuul yaa... you can do it !!
- Teman seperjuangan ku, Apriskaa... (akhirnya kita wisuda bareng pris), Intan, Norma, Ochie, Winda, Aini, Novi, Anantio, Ojan, Gilang, Hendri, Luxman, Isna...Alhamdulillah akhirnya.. skripsi ini kelar jugaa.. alhamdulillah..
- Teman-teman Akuntansi A... tetap kompak yaa !!
- Semuanya Akuntansi 2008..... saatnya nanti kita bertemu lagi di waktu yang tepat .. sukses ya guys !!
- Teman terbaik.. Dyah Ayu Kusumaputri...tabik busuk semangadd skripsinya.. jangan kuliner terus.. makasih ya atas doa n' supportnya.. makasih uda jd temen yg baik.. may blm bisa bls semua :).. cepet punya momongan yahh...
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta 1... om iwang, mba pur, bu mur, pak agus, pak doni, mas hanif pak kamal, terima kasih atas ilmunya... Indra cepet nyusuul ya skripsi nya..
- Teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu... thanks a lot yaa.... !!

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai persepsi Wajib Pajak atas pelayanan aparat pemerintah, sanksi pajak dan pengetahuan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Obyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PBB yang berada di wilayah Kota Yogyakarta. Kuesioner disebarakan sebanyak 100 kuesioner dan yang dapat diolah sebanyak 96 kuesioner.

Demografi responden dalam penelitian ini dianalisis dengan statistik deskriptif. Kualitas instrument yang dihasilkan dalam penelitian ini diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode yang digunakan dalam menganalisis data yaitu regresi berganda dengan menggunakan SPSS 19.00. Teknik analisa data menggunakan uji asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan aparat pemerintah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak atas PBB berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan aparat pemerintah, sanksi perpajakan, pengetahuan Wajib Pajak atas pajak bumi dan bangunan, kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

*This research is aim to know whether individual Taxpayer's perception of the service government officials, tax sanction and taxpayer's knowledge about land and building tax. The Objects in the research are land and building taxpayer located in the city of Yogyakarta. There are 100 questionnaires that are distributed and 96 questionnaires that are processed.*

*The respondent demography in this research in analyzed using descriptive statistic. The instrument quality produced in this research in tested using validity test and reliability test. The method used to analyze the data is multiple regressions of SPSS 19.00. Technical analysis of test data using the classical assumptions test: normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test*

*The result of this research shows that: Individual Taxpayer's perception of the service government officials influence not significantly to the Taxpayer's compliance. Taxes sanction influence not significantly to the Taxpayer's compliance. The Taxpayer's knowledge about land and building tax impacted significantly to the Taxpayer's compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer's perception of the service government officials, Tax sanction, Taxpayer's knowledge about land and building tax, Taxpayer's compliance.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah hirabil'amin segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN ATAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK** “(Studi Empiris di Kota Yogyakarta).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini karena penerimaan negara dari sektor Pajak Bumi dan bangunan (PBB) sangat berpotensi dan sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam menetapkan kebijakan selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Ir.H.M Dasron Hamid, Msc, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Nano Prawoto, SE., Msi, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Afrizal Tahar, SH., Msi., Akt, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Arum Indrasari.,M Buss., Akt, selaku Dosen Pembimbing Akademik terima kasih atas saran dan motivasi selama membimbing dalam perkuliahan.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara ku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, Amin.

Penulis sangat menyadari bahwa sebagai karya manusia, skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik-Nya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang dan penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk semua pihak yang memerlukan nya.

Yogyakarta, 4 Agustus 2012

**DIANA IVAH ROSITA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9

A. Landasan Teori .....	9
B. Penurunan Hipotesis .....	30
C. Model Penelitian .....	34

### BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Obyek Penelitian .....	35
B. Jenis Data .....	35
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Skala Pengukuran .....	36
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	36
G. Uji Statistik Deskriptif .....	39
H. Uji Kualitas Data .....	39
I. Uji Asumsi Klasik .....	40
J. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	42

### BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... 45

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
B. Uji Statistik Deskriptif .....	48
C. Uji Kualitas Data .....	42
D. Uji Asumsi Klasik .....	50
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	55
F. Pembahasan .....	59

BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
C. Keterbatasan .....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

4.1. Analisis Pengembalian Kuesioner .....	45
4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin WP .....	46
4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur WP .....	46
4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan WP .....	48
4.5. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	49
4.6. Hasil Uji Validitas .....	50
4.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
4.9. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	56
4.10. Hasil Uji Nilai F .....	58
4.11. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Model Penelitian .....	34
4.1 Hasil Uji Normalitas .....	53
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55