

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Manajemen**



**Oleh
Made Ira Darmayanti
NIM. 1917041187**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Komang Khusna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Pembimbing II,



Ni Nyoman Yuliarthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Made Ira Darmayanti
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Juni 2023

Dewan Penguji,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Ni Nyoman Yuliarthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Juni 2023

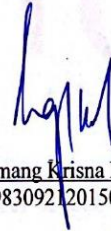
Menyetujui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Juni 2023.

Yang membuat pernyataan



Made Ira Darmayanti

NIM.1917041187

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng”**. Skripsi yang disusun ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan dan member masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan saran, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Gede Mudiarsa, Ibu Made Nami Darmika, Kakak Putu Ari Darmawan, Kakek Nyoman Armawan (almarhum) dan Nenek Nyoman Nindri serta seluruh keluarga tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan, mendoakan dan memberikan semangat baik berupa materi maupun moral yang telah banyak membantu dan

memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

8. Nur Rinasari, Komang Sri Trisnaningsih selaku sahabat penulis dan teman-teman yang tidak bisa di sebutkan satu per satu namanya yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan sampai dengan proses skripsi ini, dan
9. Gede Darmadika selaku seseorang yang senantiasa membantu dan memberikan pundaknya untuk mendengarkan keluh kesah selama masa perkuliahan sampai dengan proses penyusunan skripsi ini selesai.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 5 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| PRAKATA..... | iii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian..... | 9 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 12 |
| 2.1 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 12 |
| 2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 12 |
| 2.1.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak..... | 13 |
| 2.1.3 Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak..... | 14 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 2.3 Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan..... | 22 |
| 2.3.1 Pengertian Sosialisasi Pajak..... | 22 |
| 2.3.2 Indikator Sosialisasi Pajak..... | 24 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel..... | 27 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.5.1 | Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 27 |
| 2.5.2 | Hubungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 28 |
| 2.5.3 | Hubungan Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 30 |
| 2.6 | Kerangka Berpikir | 31 |
| 2.7 | Hipotesis Penelitian..... | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 36 |
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 36 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel Penelitian | 36 |
| 3.2.1 | Populasi..... | 36 |
| 3.2.2 | Sampel Penelitian | 37 |
| 3.3 | Metode dan Instrumen Pengumpulan Data | 37 |
| 3.3.1 | Jenis dan Sumber Data..... | 37 |
| 3.3.2 | Metode Pengumpulan Data | 38 |
| 3.4 | Instrumen Pengumpulan Data | 39 |
| 3.5 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 41 |
| 3.6 | Metode dan Teknik Analisis Data..... | 42 |
| 3.7 | Uji Asumsi Klasik | 43 |
| 3.8 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 44 |
| 3.9 | Koefisien Determinasi..... | 45 |
| 3.10 | Uji Hipotesis..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 48 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 48 |
| 4.1.1 | Uji Validitas Data | 48 |
| 4.1.1.1 | Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 48 |
| 4.1.1.2 | Uji Validitas variabel Sosialisasi | 49 |
| 4.1.1.3 | Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 50 |
| 4.1.1.4 | Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.1.2 | Analisis Uji Asumsi Klasik | 52 |
| 4.1.2.1 | Uji Normalitas Data | 52 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2.2 Uji Multikolinearitas | 53 |
| 4.1.2.3 Uji Heterokedastisitas | 54 |
| 4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 55 |
| 4.1.4 Koefisien Determinasi..... | 57 |
| 4.1.5 Uji Simultan (Uji-F) | 58 |
| 4.1.6 Uji Parsial (Uji-t) | 59 |
| 4.2 Pembahasan | 61 |
| 4.3 Keterbatasan Penelitian..... | 65 |
| 4.4 Implikasi Penelitian..... | 65 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 5.1 Rangkuman..... | 67 |
| 5.2 Kesimpulan..... | 68 |
| 5.3 Saran..... | 69 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 77 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 41 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 49 |
| Tabel 4. 2 Uji validitas Variabel Sosialisasi | 50 |
| Tabel 4. 3 Uji validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 50 |
| Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas | 54 |
| Tabel 4. 6 Persamaan Regresi Linier Berganda | 56 |
| Tabel 4. 7 Nilai koefisien determinasi (R^2)..... | 58 |
| Tabel 4. 8 Hasil uji F hitung | 59 |
| Tabel 4. 9 Hasil uji t hitung..... | 60 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng | 34 |
| Gambar 4. 1 Uji Normalitas Data dengan Normal P-Plot..... | 53 |
| Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner..... | 78 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data..... | 82 |
| Lampiran 3. Frekuensi Data..... | 91 |
| Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data..... | 98 |
| Lampiran 5. Uji Regresi Berganda..... | 104 |
| Lampiran 6. t-Tabel & F-Tabel..... | 111 |

