

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PBB-P2 DI KECAMATAN GENTENG**

SKRIPSI

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

**Oleh
Lutfi Lupiana Sari
2117051068**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nyoman'.

Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd.
NIP. 197703152002122003

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Astawa'.

I Gede Putu Banu Astawa, S.T., M.Ak.
NIP. 197602182005011004

Skripsi oleh Lutfi Lupiana Sari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 07 Juli 2025

Dewan Penguji,



Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd
NIP. 197703152002122003

(Ketua)



I Gede Putu Bahu Astawa, S.T., M.Ak.
NIP. 197602182005011004

(Anggota)



Dr. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 198205112008121004

(Anggota)



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

Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 07 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Ujian, Sekretaris Ujian,



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



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan
Dekan fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Inovasi Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kecamatan Genteng" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Lutfi Lupiana Sari

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P di Kecamatan Genteng” dengan tepat waktu. Skripsi ini ditulis guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas pendidikan Ganesha.
4. Ibu Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi S Akuntansi yang telah melayani administrasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibu Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd., selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak I Gede Putu Banu Astawa, S.T., M.Ak., selaku Pembimbing Pendamping yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Nyoman Ari Surya Dharmawan, S.E., Ak., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini.

8. Seluruh Dosen dan Staf akademik maupun administratif di lingkungan Fakultas Ekonomi. Terimakasih atas ilmu, bimbingan, motivasi, dan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
9. Kedua orang tua penulis (Sukir dan Poniyah), kakak kandung penulis (Mita Kumala Sari), serta keponakan penulis (Luna Humaira Zidni) yang senantiasa memberikan doa yang tulus, kasih sayang, serta dukungan, baik berupa moral maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha dan berhasil menyusun skripsi ini.
10. Siska, Diva Putri, Fika, Firma, Eva, Merin, Pingky, Dini, Dedi, Diva Ananda, Ayu Kusuma, teman-teman Camping Keren, serta semua rekan-rekan diperkuliahan yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang dengan tulus memberikan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Singaraja, 07 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
2.1 Deskripsi Teoritis	13
2.1.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	13
2.1.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).....	15
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4 Inovasi Pelayanan	19
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan	22
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak.....	23
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	24
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33

3.2	Rancangan Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	38
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi Data	44
4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
4.3.1	Uji Validitas	47
4.3.2	Uji Reliabilitas	48
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1	Uji Normalitas.....	49
4.4.2	Uji Multikolinearitas	50
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.5	Hasil Uji Hipotesis	51
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	53
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.6.1	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2	55
4.6.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.....	57
4.6.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.....	59
4.7	Implikasi Penelitian.....	61
4.7.1	Implikasi Teoritis	61
4.7.2	Implikasi Praktis	62
BAB V PENUTUP		63
5.1	Rangkuman.....	63
5.2	Simpulan.....	64

5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2024.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Genteng Tahun 2022-2024	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Target Penyebaran Sampel.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran	37
Tabel 3.3 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.9 Hasil Uji t	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Data Responden.....	80
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS.....	94
Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian.....	100
Lampiran 6. Dokumentasi.....	101

