

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT
KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN
PEMERIKSAAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KOTA TOMOHON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

FABIOLA FERNANDES MENTU

16041013



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2021

LEMBAR PENGESAHAN

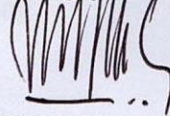
PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH DAN PEMERIKSAAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KOTA TOMOHON

Telah diuji pada tanggal : 8 Desember 2021

Susunan Penguji :

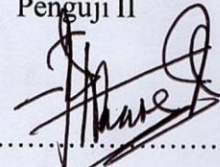
1. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. :

Penguji I



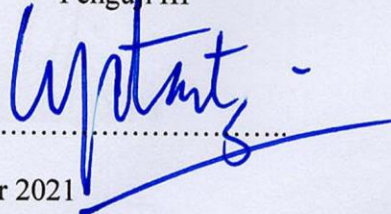
2. Franki M. Paath, S.E., M.M., Ak., CA

Penguji II



3. Margie Ch. Poluan. SE., MSA

Penguji III



Manado, 8 Desember 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

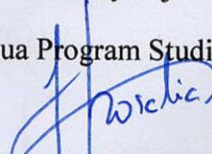
Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M



Menyetujui

Ketua Program Studi Akuntansi

Ignatia R. Honandar S.E., M.Sc



LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN PADA
PEMERINTAH DAN PEMERIKSAAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KOTA TOMOHON**


Oleh:

**Fabiola Fernandes Mentu
16041013**

Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh

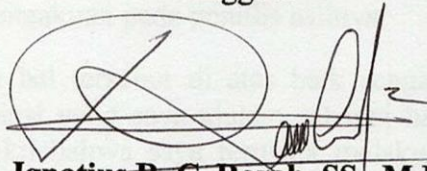
Komisi Pembimbing:

Ketua



Frankie J. H. Taroreh, SE., MM

Anggota



Ignatius R. C. Rorah, SS., M.Pd

Manado, 3 Desember 2021



Dekan Fakultas Ekonomi

Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Akuntansi

Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

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

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
KETEGASAN SANKSI PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN PADA
PEMERINTAH DAN PEMERIKSAAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 DI KOTA TOMOHON**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 8 Desember 2021, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 8 Desember 2021

Yang memberi pernyataan,



Fabiola Fernandes Mentu

ABSTRAK

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon. *Dibimbing oleh: Frankie J.H. Taroreh, SE., M.M dan Ignatius R.C. Rorah, S.S.,M.Pd*

Pembangunan publik Indonesia pada hakekatnya dilakukan oleh otoritas publik bersama-sama dengan daerah, pembangunan publik Indonesia secara positif memiliki sumber pendapatan, salah satu sumber pendapatan negara adalah retribusi. Pengeluaran digunakan untuk membiayai perbaikan bagi setiap orang Indonesia. Permintaan tersebut dikumpulkan dari warga Indonesia dan dijadikan sebagai salah satu tanggung jawab.

Tujuan dari penelitian ini, yaitu, Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kota Tomohon. Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB-P2 di Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon yang berjumlah 6421 orang. Sampel yang digunakan berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode *convenience sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, tingkat kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2, pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Kemudian secara simultan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Kata kunci: Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Ketegasan Sanksi Pajak, Pemeriksaan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

ABSTRACT

The Influence of Tax Understanding, Service Quality, Tax Sanction Enforcement, Government Trust Level, Tax Audit on PBB-P2 Taxpayers' Compliance in Tomohon City. Supervised by: Frankie J.H. Taroreh, SE., M.M and Ignatius R.C. Rorah, S.S., M.Pd

Indonesia's public development is essentially carried out by public authorities together with the regions, Indonesia's public development positively has sources of revenue, one of the sources of state revenue is levies. Expenditures are used to finance repairs for every Indonesian. The request is collected from Indonesian citizens and made as one of the responsibilities.

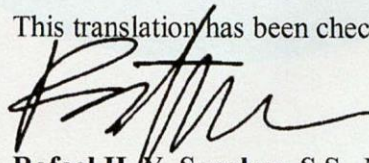
The purpose of this study was to determine the influence of the tax understanding, service quality, tax sanction enforcement, government tax level, and tax audits on PBB-P2 taxpayers' compliance in Tomohon City. This research was conducted in West Tomohon District, Tomohon City

The research method used in this study was the quantitative method. The primary data was collected through a questionnaire. The population in this study were the taxpayers of PBB-P2 in West Tomohon District, Tomohon City, amounting to 6421 people. The total sample used was 100 people chosen using the convenience sampling method.

The results indicated that partially, tax understanding had a positive and significant effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance, service quality had a positive and significant effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance, tax sanction enforcement had a positive but not significant effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance, the government trust level had a positive but not significant effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance, tax audit had a positive and significant effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance. Then simultaneously, tax understanding, service quality, tax sanction enforcement, the government trust level and tax audit had a positive effect on the PBB-P2 taxpayers' compliance.

Keywords: Tax Understanding, Service Quality, Tax Sanction Enforcement, Government Trust Level, Tax Audit and PBB-P2 Taxpayers' Compliance.

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H.V. Sengkey, S.S., M.Pd
Head of Language Development Office
Universitas Katolik De La Salle Manado

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, bimbingan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon”, seturut dengan kehendak-Nya. Dimana skripsi ini dibuat sebagai sebuah persyaratan bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi. Selama pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan doa, dukungan, bimbingan, motivasi serta batuan dari pihak lain, oleh karena itu dengan hormat penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menolong penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga boleh selesai dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga-keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis hingga saat ini. Khususnya untuk Ibu dan Ayah tercinta yang sudah membesarkan, mendidik, memotivasi, berusaha dan sudah berjuang keras membiayai seluruh pendidikan penulis, terhitung dari penulis duduk di bangku sekolah dasar sampai sekarang ini berada di bangku perkuliahan serta selalu memberikan yang terbaik kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas

5. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado, yang tidak pernah bosan untuk mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis serta teman-teman yang lain.
6. Bapak Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan tuntunan, dukungan, motivasi serta bimbingan yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Ignatius R. C. Rorah, SS., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan tuntunan, dukungan, motivasi serta bimbingan yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Margie Ch. Poluan. SE., MSA selaku dosen pembimbing akademik yang sudah membantu penulis selama masa perkuliahan terlebih khusus telah memberikan tuntunan, dukungan, motivasi serta bimbingan yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh jajaran staf dan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado atas ilmu, motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis
10. Teman-teman saya yang selalu memberi dukungan saya selama di kampus Chandra, Alfa, Ugi, Thanya, Edo, Claudia, Alung, Gebby, Vernanda, Fidel, Christo.

11. Semua teman-teman Akuntansi angkatan 2016 Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik De La Salle Manado .

Penulis berharap Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan. Penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis memohon kritik dan saran dalam revisi nanti.

Manado. 8 Desember 2021

Fabiola Fernandes Mentu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan	
Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.3 Rumusan	
Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.4 Tujuan Penelitian	
.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KERANGKA TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Penelitian	
Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan	
Teori.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.2.1 Pemahaman	
Perpajakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.2.3 Ketegasan Sanksi Pajak.....	18
2.2.4 Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah.....	19

2.2.5 Pemeriksaan Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3 Kerangka Penelitian dan Pengembangan	
Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Hubungan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2.....	26
BAB III DESAIN PENELITIAN	28
3.1 Populasi dan Sampel.....	28
3.2 Teknik Pengumpulan	
Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional dan Kedudukan.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Variabel Independen (X).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Koefisien Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....	Error! Bookmark not defined.
4.1.Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.Hasil Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Uji Instrumen.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Determinasi Berganda (R2).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Tomohon.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Evaluasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2	
Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Pendapatan Negara.....	1
Tabel 1.2	Ketetapan Wajib Pajak.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Perpajakan.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Ketegasan Sanksi Pajak.....	51

Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Pemeriksaan Perpajakan.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Linieritas.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi Berganda (R) dan Uji Korelasi Determinasi...	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji-t).....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji-f).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	27
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan.....	86
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 3	Data Olahan Kuesioner.....	91

