

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, kekuatan, serta kesehatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMBEBASAN SANKSI ADMINISTRASI TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SELAMA PANDEMI *COVID-19* (STUDI KASUS PADA KABUPATEN SIDOARJO)” di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Peneliti menyadari bahwa penyajian, pengungkapan maupun penggunaan kata-kata yang masih jauh dari kata sempurna. Peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan laporan ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya tugas akhir ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *Executive Director* Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
2. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
3. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis,
4. Bapak Frandy Efraim Fritz Karundeng, S.E., MSA., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis,

5. Semua dosen dan staff karyawan Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah mengajar dan membantu penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
6. Almarhum Papa yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh kepada penulis untuk berkuliah di Universitas Pelita Harapan,
7. Mama, Adik, serta semua keluarga yang telah mendidik, mendukung, dan mendoakan penulis selama masa pengerjaan skripsi,
8. Yosia Triputra Rahardjo yang telah menjadi *support system* dan selalu menemani penulis selama masa pengerjaan skripsi,
9. Fernanda, Vonny dan Matthew yang telah menjadi sahabat dalam suka maupun duka selama penulis bekuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
10. Seluruh teman-teman Akuntansi 19 yang telah berjuang bersama-sama dalam melakukan program magang serta memberikan dukungan selama melaksanakan perkuliahan dari awal hingga akhir,
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 13 Oktober 2022



Fellyza Oulivia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vivii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah dan Fokus Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pajak Bumi dan Bangunan.....	14
2.1.2 Kepatuhan Membayar	16
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Pembebasan Sanksi Administrasi	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi <i>Covid-19</i>	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi <i>Covid-19</i>	28
2.3.3 Pengaruh Pembebasan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi selama Pandemi <i>Covid-19</i>	30

2.4	Model Penelitian	32
2.5	Bagan Alur Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Metode Kuantitatif	34
3.2.1	Populasi dan Sampel	34
3.2.2	Metode Pengumpulan Data	35
3.2.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2.4	Metode Analisis Data.....	40
3.3	Metode Kualitatif	36
3.3.1	Metode Pengumpulan Data	46
3.3.2	Metode Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum.....	50
4.1.1	Tingkat Perolehan dan Penggunaan Kuesioner.....	51
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	52
4.1.4	Analisis Data.....	53
4.2	Pembahasan.....	76
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak	81
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	81
4.2.3	Pengaruh Pembebasan Sanksi Administrasi	85
BAB V KESIMPULAN		88
5.1	Simpulan	88
5.2	Implikasi	89
5.2.1	Implikasi Teoritis	89
5.2.2	Implikasi Empiris.....	89
5.3	Rekomendasi.....	91
5.3.1	Rekomendasi Teoritis	91
5.3.2	Rekomendasi Empiris	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah PHK di Indonesia	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan	4
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	41
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.4 Indikator Variabel Pembebasan Sanksi Administrasi.....	43
Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepatuhan Membayar.....	44
Tabel 4.1 Tingkat Perolehan dan Penggunaan Kuesioner	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Nilai Interval	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Variabel Pembebasan Sanksi Administrasi	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Variabel Kepatuhan Membayar.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Pilot (Validitas).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Pilot (Reliabilitas).....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedstisitas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Adjusted R Square	68
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A:TABEL PENELITIAN TERDAHULU	A-1
LAMPIRAN B: KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL SPSS	C-1
LAMPIRAN D: DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA	D-1
LAMPIRAN E: BUKTI WAWANCARA.....	D-1

