

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA  
MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN  
KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1(S.1)  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

**ZAINAL ABIDIN**

**NIM. 131120000588**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA  
MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN KALINYAMATAN  
KABUPATEN JEPARA)**

Nama : ZAINAL ABIDIN

NIM : 131120000588

Program Studi : Akuntansi

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:



**H. Muhammad Ridho, S.E. M.Si**

Tgl... 25 Februari 2020...

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA  
MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN KALINYAMATAN  
KABUPATEN JEPARA)**

Nama : ZAINAL ABIDIN

NIM : 131120000588

Program Studi : Akuntansi

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

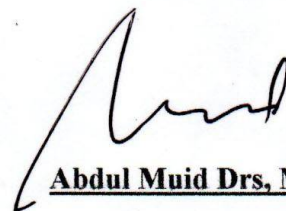
Pada hari .Minggu, 22 Maret 2020

Penguji I,



Didik Ariyanto, Drs, M.Si

Penguji II,



Abdul Muid Drs, M.Si, Akt

Mengesahkan  
Ketua  
Program Studi Akuntansi



H. Muhammad Ridho, S.E. M.Si.

NTY. 1 800902 10 068

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Program Studi Akuntansi merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul : “PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA)”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu :
  - a. **H. Muhammad Ridho, S.E.,M.Si.**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 25 Februari 2020



**ZAINAL ABIDIN**  
NIM: 171120001995

## **MOTTO DAN PERSEMBAH**

### **MOTTO**

Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan. Terus berkarya dan  
bekerjalah yang membuat kita berharga.(Gus Dur).

### **PERSEMBAHAN**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung dalam melakukan skripsi ini untuk setiap bantuan, semangat, bimbingan dan doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan serta kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapakku Fauzi dan Ibuku Siti Nafsiyah serta Bapak Mertuaku H. Mufrodi dan Mertuaku Hj. Kudrotun atas doa, restunya.
3. Istriku Ika Riski Amalia dan putraku M. Abqari Agam Agler serta Adik-adikku atas semua kasih sayang dan pengorbanannya
4. Terimakasih pada almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
5. Para dosen dan para guru yang telah memberi bimbingan dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa saya nantikan, semoga ilmu yang telah saya peroleh dapat bermanfaat.

## ABSTRAK

Judul : PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA)

Penulis : Zainal Abidin

NIM : 131120000588

Prodi : Akuntansi

Pembimbing : H. Muhammad Ridho, S.E. M.Si.

Penguji I : Didik Ariyanto, Drs, M.Si

Penguji II : Abdul Muid Drs, M.Si, Akt

Tanggal Ujian : 22 Maret 2020

Dalam pembayaran PBB di Jepara ternyata tidak semua desa dapat setor 100% PBB tiap tahunnya, hal ini karena masyarakat tidak semuanya patuh dalam membayar pajak. Salah satu desa yang selalu berusaha membayar pajak PBB agar lunas adalah desa Robayan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara. Desa Robayan luasnya 97,00 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 6.300 jiwa. Realisasi penerimaan PBB di Desa Robayan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara selama 5 (lima) tahun terakhir ini tidak konsisten (naik/turun).

Untuk Menganalisis pengaruh pemahaman, kesadaran dan pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Robayan kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan data kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan secara bersama-sama variabel pemahaman, kesadaran dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan warga dalam membayar pajak wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Robayan.

Kata kunci : Pemahaman, Kesadaran, Pelayanan dan Kepatuhan Warga.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT. karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DESA ROBAYAN KECAMATAN KALINYAMATAN KABUPATEN JEPARA)”** sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun kita menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. baik didunia maupun diakhirat.

Penulis menyadari bahwasanyamanusia tidaklah mungkin hidup tanpa bantuan orang lain dan tidaklah mungkin terwujud semua usaha tanpa bantuan orang lain. Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak Much. Imron, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

3. Bapak H. Muhammad Ridho, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan masukan dan koreksi yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, yang telah banyak memberikan ilmu selama perkuliahan sehingga dapat menjadi bekal bagi penulis kedepannya.
5. Semua pihak yang belum penulis sebutkan dan tentunya lebih banyak memberikan bantuan kepada penulis.

Jepara, 25 Februari 2020

**ZAINAL ABIDIN**  
**NIM: 171120001995**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Kepatuhan Membayar Pajak .....	10
2.1.2 Pemahaman .....	15
2.1.3 Kesadaran.....	20
2.1.4 Pelayanan Pajak .....	25
2.1.5 Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
2.4 Perumusan Hipotesis .....	38
2.4.1 Pengaruh Pemahaman dalam Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	38

2.4.2	Pengaruh Kesadaran dalam Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	39
2.4.3	Pengaruh Pelayanan dalam Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	40
2.4.4	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran dan Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	44
3.1.1	Variabel Bebas (X).....	44
3.1.2	Variabel Terikat (Y).....	46
3.2	Data dan Sumber Data.....	47
3.2.1	Jenis Data .....	47
3.2.2	Sumber Data.....	47
3.3	Populasi dan Sampel .....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel.....	48
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.4	Metode Pengambilan Data .....	49
3.5	Metode Pengolahan Data.....	50
3.6	Metode Analisis Data .....	51
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	51
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.3	Analisis Regresi Berganda .....	54
3.6.4	Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>59</b>
3.7	Gambaran Obyek Penelitian.....	59
3.8	Deskripsi Responden.....	62
3.9	Analisis Data .....	65
3.9.1	Uji Validitas .....	65
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	66
3.10	Uji Asumsi Klasik .....	67
3.10.1	Uji Normalitas.....	67

3.10.2	Uji Multikolinearitas .....	68
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas .....	69
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
3.12	Pengujian Hipotesis .....	72
3.12.1	Uji Koefisien Determinasi .....	72
3.12.2	Uji Statistik F (Simultan) .....	73
3.12.3	Uji statistik t (Parsial) .....	75
3.13	Pembahasan .....	78
3.13.1	Pengaruh Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB .....	78
3.13.2	Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB .....	79
3.13.3	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB.....	80
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>82</b>
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 2.2 Kerangka pemikiran teoritis.....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan.....	64
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Indikator-Indikator Penelitian.....	66
Tabel 4.6 Pengujian Reliabilitas .....	67
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.8 Analisis Regresi .....	71
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 4.8 Uji F .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Uji Normalitas .....	68
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot.....	70
Gambar 4.3 Uji hipotesis F .....	74
Gambar 4.4 Uji Hipotesis t Variabel Pelayanan .....	76
Gambar 4.5 Uji Hipotesis t Variabel Kesadaran .....	77
Gambar 4.6 Uji Hipotesis t Variabel Pelayanan .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Data Mentah Penelitian .....	92
Lampiran 3. Deskripsi Responden .....	104
Lampiran 4. Deskripsi Variabel .....	106
Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	112
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda.....	116