

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA



Oleh :

DHEA RIZKY ISTIQOMAH
NBI : 1222000004

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA**



Disusun Oleh:

Dhea Rizky Istiqomah

NBI: 1222000004

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA**



Disusun Oleh:

Dhea Rizky Istiqomah

NBI: 1222000004

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
PADA KOPERASI KARYAWAN MANDIRI PERUSAHAAN UMUM
DAMRI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk

Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun Oleh:

Dhea Rizky Istiqomah

NBI : 1222000004

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Dhea Rizky Istiqomah
NBI : 1222000004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Surabaya

Surabaya, 04 Januari 2024

Mengetahui / Menyetujui
Dosen Pembimbing



Dr. Tries Ellia Sandari, MM., CMA.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 11 Januari 2024.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Tries Ellia Sandari, MM., CMA

- Ketua



2. Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM.,Ak.,CA

- Anggota



3. Dra. Sri Rahayuningsih, MM.,Ak.,CA

- Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Dhea Rizky Istiqomah (P)
2. NBI : 1222000004
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK : 3578046708000003
6. Alamat Rumah (KTP) : Ngagel Dadi II C / 9 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 04 Januari 2024

Yang Membuat,



(Dhea Rizky Istiqomah)



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PENYERTAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Rizky Istiqomah
NBI : 1222000004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : ~~Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 04 Januari 2024

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
ADA27AKX741746372
(Dhea Rizky Istiqomah)

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, kasih sayang dan hidayah-Nya, sehingga tugas akhir skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya”** dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dorongan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

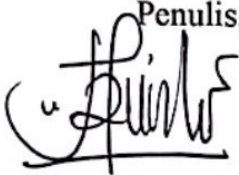
1. DR. Dra. Tries Ellia Sandari, MM., CMA selaku Dosen Pembimbing yang sangat sabar dalam memberikan arahan, ilmu dan bimbingan kepada saya. Saya sangat berterima kasih atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Prof. H. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan segala fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membimbing serta banyak memberikan saya masukan. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Bapak / Ibu Dosen di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu, memberikan semangat dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Ayah saya Agus Susanto yang selalu memberikan curahan kasih, dukungan dan semangat melalui doa yang selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesan saya.
7. Almh. Siti Rahayu, seseorang yang biasa saya sebut Mama yang paling saya rindukan dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir setelah engkau benar-benar pergi. Terimakasih untuk semua yang engkau berikan. Perhatian, kasih

sayang dan cinta paling besar untuk anak gadis bungsumu ini. Terimakasih mah sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa kau temani lagi.

8. Kakak kandung saya Santi Eka Mufidah yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan dan kesuksesan saya.
9. Selaku teman-teman terdekat saya yang mengenal saya dari awal jadi mahasiswa sampai sekarang yang selalu siap sedia menjadi pendengar yang baik, yang selalu support apapun keputusan yang saya ambil dan yang selalu menerima baik buruknya keadaan saya.
10. Rio Satrio Putra Nanda. Terimakasih telah menjadi *support system* bagi penulis. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari awal perjalanan kuliah saya hingga saat ini.
11. Dan untuk diri sendiri terimakasih sudah berjuang sejauh ini, tidak pernah menyerah meskipun dalam keadaan yang sulit.

Terlepas dari semua itu, saya menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, karena manusia tidak akan mungkin luput dari yang Namanya kesalahan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 4 Januari 2024

Penulis,


(Dhea Rizky Istiqomah)

RINGKASAN

Pajak memiliki peranan yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada saat ini. Hal ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan subsidi kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang sudah diatur oleh Undang-undang. Salah satu penerimaan dalam pajak, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak, memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan.

Beberapa tahun belakangan ini, kontribusi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan mengalami peningkatan. Pemerintah daerah setiap tahunnya mempunyai ketetapan dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi ketetapan tersebut tidak selalu terealisasi dengan sempurna. Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan terkadang jauh dibawah target yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2022 pada UPTB 1 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 71%, pada UPTB 2 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 76%, pada UPTB 3 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 79%, pada UPTB 4 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 73%, dan pada UPTB 5 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 77%. Dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak pada masing-masing wilayah UPTB dalam membayar PBB yaitu cukup patuh.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) penulis menemukan hambatan yang timbul terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB yaitu kesadaran wajib pajak yang masih tergolong cukup memahami ketentuan perpajakan, kurangnya informasi dan sosialisasi oleh aparat pajak, pendapatan wajib pajak yang berbeda atau tidak tetap, dan diberlakukannya denda atau sanksi bagi wajib pajak yang terlambat membayar PBB.

Untuk meningkatkan kepatuhan membayar PBB ada beberapa upaya yang dilakukan yaitu melakukan kegiatan sosialisasi atau penyuluhan langsung oleh aparat pajak kepada wajib pajak, meningkatkan pelayanan dengan membuka pelayanan pembayaran di Kantor Kelurahan atau dibalai RW terdekat, memberlakukan program pembebasan denda/sanksi bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan PBB, serta melakukan strategi penagihan dengan cara memberikan selebaran secara *door to door*.

SUMMARY

Taxes have a very important role in state income at this time. This happens because taxes are a definite source of providing subsidies to the state because they are a reflection of community cooperation in state financing which is regulated by law. One of the revenues in taxes, namely Land and Building Tax. Land and Building Tax is a contribution imposed on people or entities who actually have rights, own, control and obtain benefits from land and buildings.

In recent years, the contribution to Land and Building Tax revenue has increased. Every year regional governments have regulations regarding the receipt of Land and Building Tax (PBB) as a source of Original Regional Income (PAD), but these regulations are not always realized perfectly. Realization of Land and Building Tax revenues is sometimes far below the target that has been set. From the research results it was found that from 2019 to 2022 at UPTB 1 the average percentage of compliance was 71%, at UPTB 2 the average percentage of compliance was 76%, at UPTB 3 the average percentage of compliance was 79%, at UPTB 4 the average percentage of compliance is 73%, and at UPTB 5 the average percentage of compliance is 77%. It can be said that taxpayer compliance in each UPTB region in paying PBB is quite obedient.

Based on data obtained from the Surabaya City Regional Revenue Agency (Bapenda) regarding Land and Building Tax (PBB), the author found obstacles that arise related to taxpayer compliance in paying PBB, namely taxpayer awareness which is still relatively moderate in understanding tax provisions, lack of information and socialization. by the tax apparatus, different or irregular taxpayer incomes, and the imposition of fines or sanctions for taxpayers who are late in paying PBB.

To increase compliance with paying PBB, several efforts have been made, namely carrying out direct outreach or counseling activities by tax officials to taxpayers, improving services by opening payment services at the Subdistrict Office or at the nearest RW hall, implementing a fine/sanction exemption program for taxpayers who have arrears PBB, as well as implementing a collection strategy by providing leaflets door to door.

ABSTRAK

Dalam mencapai target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diperlukan kepatuhan wajib pajak yang bersumber dari kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tingkat kepatuhan wajib dalam membayar pajak PBB di Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di Bapenda Kota Surabaya. Teknik analisis yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data diolah dengan rumus ukuran kepatuhan wajib pajak. Penelitian menunjukkan hasil dari tahun 2019 sampai tahun 2022 pada UPTB 1 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 71%, pada UPTB 2 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 76%, pada UPTB 3 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 79%, pada UPTB 4 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 73%, dan pada UPTB 5 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 77%. Dapat dikatakan bahwa dari 5 Cabang UPTB yang lebih patuh adalah UPTB 3 dengan persentase 79%. Hal ini dikarenakan wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

Kata Kunci : Kepatuhan, Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan

ABSTRACT

In achieving the Land and Building Tax (PBB) target, taxpayer compliance is required which originates from taxpayer awareness of their tax obligations. The purpose of this study is to determine the level of PBB taxpayer compliance in the city of Surabaya. This research was conducted at the Surabaya City Bapenda. The analysis technique used is descriptive qualitative, using interview and documentation methods. The data is processed using a formula for measuring taxpayer compliance. Research shows that the results from 2019 to 2022 at UPTB 1 have an average percentage of compliance of 71%, at UPTB 2 the average percentage of compliance is 76%, at UPTB 3 the average percentage of compliance is 79%, at UPTB 4 the average percentage of compliance is 73%, and at UPTB 5 the average percentage of compliance is 77%. It can be said that of the 5 UPTB branches, the one that is more compliant is UPTB 3 with a percentage of 79%. This is because taxpayers already understand and are aware of tax regulations and also because of the taxpayer's perception of the implementation of PBB fines/sanctions.

Keywords : *Compliance, Taxpayers, Land and Building Tax*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT:	vi
LEMBAR PENYERTAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Perpajakan	7
2.1.2 Pajak Daerah.....	12
2.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan.....	13
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Jenis Dan Sumber Data	22
3.4 Informan Penelitian	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Proses Pengolahan Data	23
3.7 Metode Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	25
4.1.1 Profil Instansi	25
4.1.2 Gambaran Umum Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya	25
4.1.3 Visi dan Misi Instansi	26
4.1.4 Struktur Organisasi	27
4.1.5 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Jabatan	27
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	33
4.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kota Surabaya ...	33
4.2.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya	34
4.2.3 Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar PBB	36
4.3 Analisis Data	38
4.4 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	43
4.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kota Surabaya Tahun 2019-2021	43
4.4.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB di Kota Surabaya	44
4.4.3 Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar PBB di Kota Surabaya	44
4.5 Implikasi Penelitian	45
4.6 Keterbatasan Penelitian	45
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bapenda Kota Surabaya	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya	3
Tabel 4. 1 Pembagian Wilayah Kecamatan	26
Tabel 4. 2 Kriteria Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
Tabel 4. 3 Realisasi Penerimaan dan Target PBB Kota Surabaya.....	39
Tabel 4. 4 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 1	40
Tabel 4. 5 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 2	40
Tabel 4. 6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 3	41
Tabel 4. 7 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 4	42
Tabel 4. 8 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 5	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu	53
Lampiran 2 Hasil Wawancara	61
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	64
Lampiran 4 Hasil Data Penelitian.....	65
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	67
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	68
Lampiran 7 Hasil Turnitin Plagiarism	69