

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK REKLAME
DALAM MEMBAYAR PAJAK REKLAME DI KOTA KUPANG**

(Studi Kasus Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)

SKRIPSI

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH

ODORIKUS Y. J. FERNANDEZ

NIM: 33118050

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Rere Paulina Bibiana, SE.,M.Si
NIDN : 0818076101

Pembimbing II

Maria O. Veronica Moi, SE.,M.Sc
NIDN : 0812059101

MENGESAHKAN:

Ketua Program Studi Akuntansi



Maria O. Veronica Moi, SE.,M.Sc
NIDN : 0812059101

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Desember 2023

Jam : 14.00 – 16.00 WITA

Tempat : *Conference Room*

Atas Nama : Odorikus Y. J. Fernandes

No. Registrasi : 331 18 050

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Maria Odriana V. Moi, SE, M.Sc (.....)
3. Penguji I : Maria Goreti Malut, SE, MM (.....)
4. Penguji II : Beatrix Y. Manchut, SE, M.S.A (.....)
5. Penguji III : Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si (.....)

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 0818066703

Ketua Program Studi



Maria Odriana V. Moi, SE., M.Sc
NIDN: 0812059101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**POHON YANG TUMBUH BESAR DAN KOKOH BERASAL DARI BENIH
YANG KECIL**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk: Almarhum Ayah terkasih dan Ibunda tercinta yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya terimakasih untuk pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya sampai di tahap ini. Terimakasih juga untuk “keluarga” dan sahabat atas doa, motivasi, dan kesabaran Kalian yang terbaik kepada saya yang Tuhan hadirkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Saanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Kota Kupang”** diajukan untuk memenuhi syarat lulus menjadi Sarjana Akuntansi pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira beserta staf yang telah membantu keberhasilan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang telah membantu dan memberikan arahan untuk keberhasilan penulis.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi yang telah bersedia membantu penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
4. Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si Pembimbing I selaku ketua serta penguji III, dan Ibu Maria O. V. Moi, SE., M.Sc Pembimbing II dan sekretaris.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Akuntansi yang telah mendidik dan memberikan bekal kepada penulis selama masa studi, serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Akuntansi khususnya pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang senantiasa memberikan dukungan, pelayanan kepada penulis selama ini.

6. Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi kepada penulis.
7. Bapa terkasih Yohanes Kedhy, Mama tercinta Anastasia Fernandez, Kakak Julius, Kakak Ina, Kakak Fanci, Kakak Ona, Kakak Gustin dan keluarga besar yang selalu setia mendukung serta membantu dengan caranya sendiri dengan doa selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dekat yang selalu membantu, mendukung, memotivasi, mendoakan, dan selalu ada untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan program studi Akuntansi, Accounting 18 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada Tencent, Monton, Garena, dan Mihoyo melalui karya-karya mereka yang sudah menghibur penulis
11. Semua pihak yang membantu penelitian sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, maka hasil penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu ktitik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat penulis harapkan.

Kupang, Juni 2023
Penulis

Odorikus Y. J. Fernandes

ABSTRAK

Odorikus Y. J. Fernandes, Nomor Registrasi 331 18 050, dengan judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Dalam Membayar Pajak Reklame Di Kota Kupang (Studi Kasus Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)”. Di bawah bimbingan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE., M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria O. V. Moi, SE., M.Sc sebagai Pembimbing II.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana kualitas pelayanan, sanksi, dan pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame? (2.) Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame? (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame? (4) Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame? (5) Apakah kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib reklame di Kota Kupang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data prime. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden diolah menggunakan SPSS *statistik* 26. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame karena nilai signifikansi $0,227 > 0,005$. Variabel sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame karena nilai signifikansi $0,004 < 0,005$, sedangkan Variabel pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame karena nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Kemudian secara simultan, kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman pajak reklame berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame dengan F hitung $54,016 > f$ tabel 3,091. Nilai adjusted R-square sebesar 0,616 atau 61, 6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 61, 6 % kepatuhan wajib pajak reklame dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman pajak reklame, sedangkan sisanya 38, 4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Saran dari penelitian ini untuk Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar para wajib pajak reklame mau menyewakan reklamenya.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak Reklame, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Pemahaman Perpajakan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Atribusi (<i>Atribusi Theory</i>)	9
2.2 Pajak Daerah	9
2.3 Pengertian Pajak Reklame	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.6 Sanksi Pajak	14
2.7 Pemahaman Pajak	15
2.8 Penelitian Terdahulu	16
2.9 Kerangka Pemikiran	18
2.10 Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Populasi Dan Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Definisi Operasional	27
3.6 Skala Pengukuran	28
3.7 Instrument Penelitian	29
3.8 Teknik Analisis Data	31
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Pajak Reklame Tahun 2016-2019	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Variabel Penelitian, Defenisi Operasional, Indikator, Skala Perngukuran	27
Tabel 3.2	Skala Likert	29
Tabel 3.3	Range nilai Durbin Watson untuk ketentuan autokorelasi	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
------------------------------------	----