

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KEWAJIBAN MORAL
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
HOTEL DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi
Keuangan Daerah Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas
Katolik Widya Mandira**



OLEH :

IVONIA MARIA DA SILVA
NIM : 33118147

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

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, Desember 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc


Maria Goreti Malut, SE.,MM

Mengesahkan:

Ketua Program Studi Akuntansi


Maria O. Veronica Moi, SE.,M.Sc

LEMBARAN 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 : Senin, 04 Desember 2023
Jam : 13.00 – 15.00
Tempat : *Conference Room*
Atas Nama : Ivonia Maria Da Silva
No. Registrasi : 33118147
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc (.....)
2. Sekretaris : Maria Goreti Malut, SE., MM (.....)
3. Penguji I : Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc (.....)
4. Penguji II : Beatrix Y. Manehat, SE, M.S.A (.....)
5. Penguji III : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc (.....)

MENGETAHUI:



Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis,

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



Ketua Program Studi Akuntansi,

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ivonia Maria Da Silva

No Registrasi : 33118147

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA KUPANG

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Juli 2024



Ivonia Maria Da Silva

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa”

(Roma 12:12)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan kemurahan-Nya penulis boleh dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Alberto J. Ximenes dan Ibu Lizete M. Da Silva, Kakak Dede, Kakak Lia, Kakak Lisa dan Adik Hula.
3. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

ABSTRAK

Ivonia Maria Da Silva, NIM 33118147 dengan judul skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Kupang** di bawah bimbingan Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE.,MM selaku pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Apakah kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Kupang ? 2. Apakah kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Kupang ?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Kupang. 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Kupang.

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan 57 kuesioner kepada wajib pajak hotel yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik deskriptif dan regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *pertama*, hasil ujihipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak berpengaruh signifikan secara parsial. *Kedua*, hasil uji hipotesis terkait kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial. *Ketiga*, hasil uji hipotesis terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial. *keempat* hasil uji hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan.

Saran bagi kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang, agar dapat memberikan Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral yang terbaik dan penerapan Sanksi Pajak yang pantas, bagi wajib pajak agar lebih taat dalam memenuhi tanggungjawabnya sebagai wajib pajak, dan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam pengembangan penelitian berikutnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Kota Kupang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas belas kasih serta bimbingan-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Kupang”** dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi adalah untuk memenuhi salah satu syarat lulus menjadi Sarjana Akuntansi pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat berbagai dukungan, baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tulle, SVD selaku 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 Jurusan Akuntansi yang telah bersedia membantu penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
4. Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah membimbing dan membantu selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Ibu Maria Goreti Malut, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi yang telah membimbing dan membantu selama penulis menyusun skripsi ini.

6. Penguji I Ibu Maria O. Veronica Moi, SE.M.Sc dan Penguji II Ibu Beatrix Y. Manehat, SE, M.S.A, yang telah memberikan gagasan-gagasan yang bagus demi penyempurnaan penulisan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Akuntansi yang telah mendidik dan memberikan bekal kepada penulis selama masa studi, serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Akuntansi khususnya pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang senantiasa memberikan dukungan, pelayanan kepada penulis selama ini.
8. Bapak dan Ibu pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang yang telah membantu penulis dalam memberikan data serta informasi yang dibutuhkan kepada penulis guna melengkapi penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua tercinta, Ibu Lizete Da Silva yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Kakak Dede, Lia, Lisa dan adik Hula tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Sahabat-sahabat tersayang Nadya, Ona, Ikhe, Hesti, Kristina, Rani, Adit, Fanny, Tania, Inn, Elsa, Ita, Risto, teman-teman ACC'18 dan teman-teman CG AOG GMS yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi pihak yang berkepentingan.

Kupang, Maret 2024

Penulis

Ivonía M. Da Silva

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN TEORITIS | 10 |
| 2.1 Kajian Teori | 10 |
| 2.2 Sistem Pemungutan Pajak Daerah | 11 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.4 Kewajiban Moral | 16 |
| 2.5 Sanksi Perpajakan | 18 |
| 2.6 Kepatuhan Wajib Pajak | 21 |
| 2.7 Pajak Hotel | 22 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran | 24 |
| 2.10 Hipotesis Penelitian | 27 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 33 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.3 Variabel Penelitian | 34 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 35 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 36 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 38 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN | 45 |
| 4.1 Gambaran Umum Badan Pendapata Kota Kupang | 45 |
| 4.2 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Kota Kupang | 48 |
| 4.3 Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang | 49 |
| | |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 62 |
| 5.1 Rincian Penyebaran Kuesioner | 62 |
| 5.2 Identitas Responden | 62 |
| 5.3 Teknik Analisis Data | 66 |
| 5.4 Pembahasan | 79 |
| | |
| BAB VI PENUTUP | 84 |
| 6.1 Kesimpulan | 84 |
| 6.2 Saran | 85 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| | |
| LAMPIRAN | 89 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Jumlah Objek Pajak Hotel Kota Kupang | 4 |
| Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel | 18 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 32 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran | 36 |
| Tabel 4.1 Daftar Pimpinan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang | 46 |
| Tabel 5.1 Rincian Penyebaran Kuesioner | 61 |
| Tabel 5.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Objek Pajak Hotel Tempat Responden Bekerja | 62 |
| Tabel 5.2.4 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja Tempat Responden Bekerja | 63 |
| Tabel 5.2.5 Karakteristik Berdasarkan Umur Perusahaan Tempat Responden Bekerja | 64 |
| Tabel 5.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 60 |
| Tabel 5.3.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) . | 66 |
| Tabel 5.3.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kewajiban Moral (X_2) | 66 |
| Tabel 5.3.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_3) | 67 |
| Tabel 5.3.2.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 67 |
| Tabel 5.3.2.5 Hasil Uji Reliabilitas | 68 |
| Tabel 5.3.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 69 |
| Tabel 5.3.3.2 Hasil Uji Normalitas | 70 |
| Tabel 5.3.3.3 Hasil Uji Linearitas | 72 |
| Tabel 5.3.3.4 Hasil Uji Multikolinearitas | 74 |
| Tabel 5.3.3.5 Hasil Uji t (Uji Parsial) | 75 |
| Tabel 5.3.3.6 Hasil Uji F (Uji Simultan) | 77 |
| Tabel 5.3.3.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 26 |
| Gambar 5.3.3.1 Uji Normalitas Histogram | 71 |
| Gambar 5.3.3.2 Uji Normalitas P-Plot | 71 |
| Gambar 5.3.3.3 Uji Heterokedastisitas (Uji <i>Satterplot</i>) | 73 |