

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN TAX
MORALE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
WILAYAH 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

Ludgardis Mirlinda Kurnia Ca

NIM : 33122141

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Kupang, Februari 2026

Disetujui Oleh

Pembimbing I

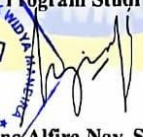

Dr. Simon Sia Nih, SE., M .Si.
NIDN : 08 181161 01

Pembimbing II


Kristina Wada Betu, SST.Pa, M.Ak.
NIDN : 1515129601

Mengesahkan

Ketua Program Studi Akuntansi


Yustina Alfira Nay, SE.,M.Acc
NIDN : 15 110391 01

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Hari/Tanggal : Jumat, 05 Desember 2025
Jam : 12.00 -14.00 WITA
Tempat : Biro Umum
Atas Nama : Ludgardis Mirlinda Kurnia Ca
No. Registrasi : 33122141
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|----------------|------------------------------------|---------|
| 1. Ketua | : Dr. Simon Sia Niha, SE.,M.Si. | (.....) |
| 2. Sekretaris | : Kristina W. Betu, SST. Pa, M.Ak | (.....) |
| 3. Penguji I | : Dr. Yolinda Y. Sonbai. SE., M.Sc | (.....) |
| 4. Penguji II | : Susana P. Baso, SE.,M.Ak | (.....) |
| 5. Penguji III | : Dr. Simon Sia Niha, SE.,M.Si. | (.....) |

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703

Ketua
Program Studi Akuntansi

Yustina Alfira Nay, Se., M.Acc
NIDN : 1511039101

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ludgardis Mirlinda Kurnia Ca

No Registrasi : 33122141

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN *TAX* *MORALE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH 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, Februari 2026



Ludgardis Mirlinda Kurnia Ca
NIM : 33122141

MOTTO

“Tidak semua tumbuh dalam keadaan utuh, tetapi setiap orang berhak tumbuh dengan bermakna.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan rasa penuh cinta dan tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung penulis dengan caranya masing-masing.

1. Tuhan Yesus Kristus Atas kasih karunia dan berkat yang berlimpah serta perlindungan selama penulis berziarah di dunia ini. Terima kasih telah membawa anakmu sampai di titik yang sekarang ini, tanganmu selalu mendorong dan membimbing anakmu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teristimewa kepada kedua orang tua, Bapak Aloysius Ca (almarhum) dan Ibu Emerensiana Emer (almarhumah). Gelar sarjana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tersayang, tidak ada tujuan lain dari penulis selain membahagiakan kalian. Meskipun berada dalam dunia yang berbeda rasa cinta dan sayang yang diberikan bapak dan ibu masih penulis rasakan sampai sekarang ini. Terima kasih atas semua usaha, cinta, dan pengorbanan yang diberikan sehingga penulis bisa sampai di titik ini. Bapa dan Mama, penulis tidak mendoakan kalian untuk hidup lebih lama tetapi penulis berdoa agar kalian tenang disana. Skripsi ini adalah persembahan

dari putri bungsumu yang tak terasa sudah tumbuh dewasa, meskipun terlambat harapan kalian akan penulis wujudkan.

3. Kepada seorang wanita dengan paras cantik yang ditinggal suaminya dan menetap di rumah yang berdinding kayu yang sudah membesarkan penulis Ibu Martina Engol. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk Ibu tercinta, atas perjuangan, kasih sayang, dan doa yang selalu menyertai langkah penulis. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk bersandar. Terima kasih juga sudah mengusahakan yang terbaik untuk penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini. Mama hiduplah lebih lama lagi jadilah saksi dalam setiap perjalanan hidup dan pencapaian penulis. Skripsi ini adalah persembahan dari seorang putri yang selalu ingin membahagiakanmu.
4. Kepada kakak Krisantus Kurniasis Patris Ca yang memiliki panggilan sayang dari penulis yaitu Abang. Terimakasih sudah menjadi sosok ayah untuk penulis, terimakasih juga sudah memberikan cinta, dan pengorbanan sehingga penulis bisa memperoleh gelar sarjana ini.
5. Kepada Kakak Nanda yang memiliki panggilan sayang dari penulis yaitu Akak. Terimakasih atas doa, perjuangan, nasehat, perhatian, cinta dan sayang yang tak terhingga sampai penulis bisa mendapat gelar sarjana ini.
6. Kepada orang terdekat Bolinus. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik, yang selalu memberi warna dalam setiap cerita terkhususnya selama mengerjakan karya tulis ini.

7. Terakhir, terimakasih kepada Ludgardis Mirlinda Kurnia Ca, wanita yang selalu mempunyai mimpi besar. Mirna, terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih telah berjuang dan bertanggung jawab atas apa yang sudah kita mulai bersama. Ini adalah awal dari semua mimpi yang ingin dicapai. Terimakasih sudah berjuang dan merayakan dirimu sendiri dan ayo kita berjuang bersama lagi.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi pajak, dan *tax morale* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang. Penelitian ini disusun dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan dalam bentuk penyebaran kuesioner melalui google form kepada 104 wajib pajak orang pribadi yang dipilih sebagai sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program statistik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan *tax morale* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, secara simultan kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan *tax morale* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan, penerapan sanksi pajak yang tegas, serta penguatan moral pajak wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, sanksi Pajak, Tax Morale, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan *Tax Morale* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kota Kupang”. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis percaya bahwa segala sesuatu yang terjadi merupakan izin dan ketetapan Tuhan, namun skripsi ini tidak lepas dari orang-orang di sekitar penulis yang begitu banyak memberikan bantuan serta dukungan. Maka pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Stefanus Lio, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu saya dalam proses perkuliahan hingga pada tahap ini,
2. Ibu M. E Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu saya dalam proses perkuliahan hingga pada tahap ini.
3. Ibu Yustina Alfira Nay SE.,M.Acc, selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses perkuliahan hingga pada tahap ini.
4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan maupun arahan dalam penyelesaian skripsi I saya.

5. Ibu Kristina Wada Betu, SST.Pa. M. Ak, selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan maupun arahan dalam penyelesaian skripsi saya.
6. Adiutrix Maria Irayanti Seran, SE.,M.Ak selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses perkuliahan hingga pada tahap ini.
7. Dr. Yolinda Sonbay, SE, M.Sc selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
8. Susana Purnamasari Baso, SE, M.Ak selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, November 2025

(Ludardis M. K. Ca)

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data WP OP yang melakukan pelaporan SPT dan yang tidak melaporkan SPT	4
Tabel 1.2 data target dan realisasi pajak	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	51
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	72
Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	73
Tabel 5.5 Uji validitas kepatuhan wajib pajak orang pribadi	74
Tabel 5.6 Uji validitas kualitas pelayanan (X1).....	75
Tabel 5.7 Uji validitas sanksi pajak (X2).....	75
Tabel 5.8 Uji validitas Tax morale (X3).....	76
Tabel 5.9 Uji reliabilitas.....	77
Tabel 5.10 Jawaban responden variabel kepatuhan wajib pajak (Y)	78
Tabel 5.11 Jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan (x1).....	78
Tabel 5.12 Jawaban responden variabel Sanksi Pajak (x2)	79
Tabel 5.13 Jawaban responden variabel Tax Morale (x3	79
Tabel 5.14 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	80
Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 5.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 5.17 Hasil Uji Hipotesis Parsial (t).....	86
Tabel 5.18 Hasil Uji F.....	89
Tabel 5.19 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory Planned Behavior</i>.....	16
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 3.4 Struktur Organisasi di KPP Pratama Kupang	64
Gambar 5.1 Plot of Regression Standardized Residual.....	86