

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
KECAMATAN KOTA RAJA 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:
ROFINA MOI RUA
NIM : 33119064**

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

LEMBARAN 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, Agustus 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

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

Pembimbing II

(Antonius Y. W. Timuneno, S.Akun, M.S.A)
NIDN: 1524069401

Mengesahkan :

Ketua Program Studi Akuntansi

(Destina Alfira Nay, SE, M.Acc)
NIDN: 1511039101

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang di selenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Juni 2024
Jam : 09.00-11.00 WITA
Tempat : *Conference Room*
Atas Nama : Rofina Moi Rua
No. Registrasi : 33119064
Dinyatakan : **LULUS**

TIM PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Rere Paulina Bibiana, SE., M. Si
2. Sekretaris : Antonius Y. W. Timuneno, S. Akun, M.S.A
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe, SE, MM
4. Penguji II : Yustina Alfira Nay, SE, M.acc
5. Penguji III : Rere Paulina Bibiana, SE., M. Si

(*Rere Paulina Bibiana*)
(*Antonius Y. W. Timuneno*)
(*Dr. Henny A. Manafe*)
(*Yustina Alfira Nay*)
(*Rere Paulina Bibiana*)

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 : Rofina Moi Rua

No Registrasi : 33119064

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI
KECAMATAN KOTA RAJA KOTA KUPANG**

dalah 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, 18 September 2024



Rofina Moi Rua

MOTTO

“Terpujilah Tuhan, sebab kasih setia-Nya ditunjukkan-Nya kepadaku dengan ajaib
pada waktu kesesakan!”

(Mazmur 31:22)

PERSEMBAHAN

Terimakasih Yesus Kristus dan Bunda Maria untuk segala berkat dan penyertaan yang Engkau berikan kepada anakmu, skripsi ini akan saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Marselinus Rua Muga dan Ibu Maria Bernadeta Menge Balu yang sangat luar biasa untuk semua cinta, kasih sayang, perjuangan, pengorbanan, kerja keras, dan segala yang kalian berikan sampai saya menjadi seperti sekarang ini. Kalian selalu memberikan dukungan dan doa yang sangat luar biasa untuk saya.
2. Orang-orang yang saya sayangi dan cintai, sahabat- sahabat tercinta yang selalu ada, dan teman-teman seperjuangan Prodi Akuntansi angkatan 2019.
3. Almamater tercinta, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan berkat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang ”**. Penyusunan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa pada proses penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku rektor pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE.M.,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis universitas khatolik widya mandira kupang.
3. Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

4. Ibu Rere Paulina Bibiana SE.M.,Si selaku pembimbing I dan penguji III yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Antonius Y. W. Timuneno, S.Akun.,M.S.A selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan masukan, serta arahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Pimpinan serta seluruh staf pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang yang telah menerima serta membantu penulis dalam melaksanakan penelitian guna menyusun skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya Bapak (Marselinus Rua Muga) dan Ibu (Maria Bernadeta Menge Balu) terimakasih yang sangat luar biasa Bapak Ibu untuk semua cinta, kasih sayang, perjuangan, pengorbanan, kerja keras, dan segala yang kalian berikan sampai saya menjadi seperti sekarang ini. Kalian selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material, arahan, bimbingan, semangat dan motivasi dalam segenap perjalanan hidup yang saya jalani, hingga saat ini saya dapat menyelesaikan pendidikan.
9. Saudara dan saudari saya yang terkasih kakak (Alm.Kristin Eno Rua, Maria Inasensiana Doke Rua) dan adik (Karin, Marno, Ovan) yang banyak

membantu saya dalam proses menjadi pribadi yang lebih baik dan berguna, turut serta mendukung saya dalam berbagai hal dan aspek.

10. Sahabat-sahabatku, Jhordyn Ladho, Triany Noe dan Nia Loda yang tidak pernah bosan untuk mendengar keluhan dan memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

11. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sangat berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dalam pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis maka saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima kasih.

Kupang, September 2024

Rofina Moi Rua

ABSTRAK

Rofina Moi Rua, Nim 33119064 dengan Judul “ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang**” di bawah bimbingan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Antonius Y. W. Timuneno, S.Akun., M.S.A selaku pembimbing II.

Rumusan masalah penelitian ini adalah 1) Bagaimana gambaran kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang?, 2) Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang?, 3) Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang?. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui gambaran kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, 2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, 3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang.

Jenis dan sumber data 1) jenis data menurut sifat yaitu data kuantitatif, sedangkan 2) data menurut sumber yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi.

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis menunjukkan bahwa 1) Hasil analisis statistik deskriptif memberikan gambaran rata-rata skor untuk kategori persepsi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 77,66% (Baik), kualitas pelayanan sebesar 76,44% (Baik), sanksi perpajakan sebesar 74,65% (Baik) dan kepatuhan wajib pajak sebesar 77,175% (Baik), 2) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 0,001, 3) kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 0,770, 4) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 0,187, 5) kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,001, 6) hasil koefisien determinasi dapat diketahui nilai *R Square* adalah sebesar 0,198 atau 19,8%. Hal ini berarti sebesar 19,8% Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan sedangkan sisanya sebesar 80,2% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang untuk terus meningkatkan sosialisasi tentang perpajakan sehingga bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISIANILITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat penelitian.....	13
1.4.1 Bagi Pemerintah Kota Kupang	13
1.4.2 Bagi Akademisi	13
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	13
BAB II TINJAUAN TEORI	14
2.1 Pendapatan Daerah	14
2.1.1 Pendapatan Asli Daerah (PAD)	14
2.1.2 Pendapatan Transfer.....	16
2.1.3 Lain-lain Pendapatan Daerah yang Sah	18
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pajak.....	19
2.2.1 Pengertian Pajak.....	19
2.2.2 Fungsi Pajak.....	21
2.2.3 Jenis-jenis Pajak.....	22
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	23
2.3 Pajak Bumi dan Bangunan	24
2.3.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan	24

2.3.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan.....	25
2.3.3 Objek Pajak Bumi dan Bangunan.....	25
2.3.4 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	25
2.3.5 Tarif Pajak dan Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan	26
2.3.6 Cara Menghitung Pajak	27
2.4 Kesadaran Wajib Pajak	27
2.5 Kualitas Pelayanan Wajib Pajak.....	28
2.6 Sanksi Perpajakan.....	29
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak	29
2.8 Penelitian Terdahulu.....	30
2.9 Kerangka Pemikiran	33
2.10 Hipotesis Penelitian	34
2.10.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	34
2.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	35
2.10.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	36
2.10.4 Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.2.1 Jenis Data.....	38
3.2.2 Sumber Data	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Skala Pengukuran	41
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	45
3.7.2 Uji Kualitas Data	47

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.5 Uji Hipotesis	49
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.....	52
4.1.2 Nama-nama Pejabat yang memimpin Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	54
4.2 Profil Kantor	56
4.2.1 Visi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	56
4.2.2 Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	56
4.2.3 Tujuan	56
4.2.4 Tugas dan Fungsi Pokok Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	57
4.2.5 Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Karakteristik Responden	62
5.1.1 Berdasarkan Umur	62
5.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
5.1.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	63
5.1.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
5.2 Analisis Statistik Deskriptif	64
5.3 Uji Kualitas Data.....	67
5.3.1 Uji Validitas	68
5.3.2 Uji Reliabilitas	69
5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
5.5 Uji Asumsi Klasik	71
5.5.1 Uji Normalitas	71
5.5.2 Uji Multikolinearitas.....	72
5.5.3 Uji Heteroskedasitas	73
5.6 Uji Hipotesis	74
5.6.1 Uji t (Uji Parsial)	74
5.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	75
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76

5.7 Pembahasan Hasil Penelitian	77
5.7.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	78
5.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	79
5.7.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2	80
5.7.4 Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2.....	82
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi PBB-P2 Tahun 2021-2023	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional	43
Tabel 3.3 Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 5.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak	66
Tabel 5.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 5.7 Persepsi Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan	66
Tabel 5.8 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 5.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolineritas.....	72
Tabel 5.14 Hasil Uji t	74
Tabel 5.15 Hasil Uji F	76
Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	61
Gambar 5.1 Uji Heteroskedastisitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	93
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 3 Hasil Kuesioner (Tabulasi Data)	102
Lampiran 4 Hasil Data Responden	111
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	112
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	120
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	121
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	121
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	122
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	122
Lampiran 11 Hasil Uji t	123
Lampiran 12 Hasil Uji F	123
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	123
Lampiran 14 Gambar Dokumentasi	124