

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT  
REPRESENTATIVE (AR) DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**NUSSIN HENDRIK TAEI**

**18190245**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi**



**Guna Memenuhi Sebagian Dari  
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2022**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE**  
**(AR) DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

NUSSIN HENDRIK TAEI

18190245



MENYETUJUI

PEMBIMBING I

HELDA M. ALA, SE., M.Si  
NIDN: 0926018601

PEMBIMBING II

HERRY APRILIA MANUBULU, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0802048903

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG  
2022

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE  
(AR) DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**


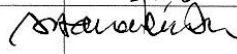


Dipersiapkan dan disusun oleh:

NUSSIN HENDRIK TAEI

18190245



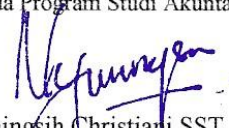
Telah Dipertahankan di Depan Penguji  
Pada Tanggal 15 Agustus 2022  
Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	Mesry W.N. Manafe,SE.,M.Sc	
Penguji Anggota	Dr. Nitaniel Hendrik,SE.,M.Si	
Penguji Anggota/pembimbing I	Helda M. Ala,SE.,M.Si	
Penguji Anggota/pembimbing I	Herry A. Manubulu, S.Sos.M.Si	

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi



Ketua Program Studi Akuntansi

  
Yuning Sih Christiani, SST., M.Ak  
NID: 0801068902



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

### SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Nussin Hendrik Tael

NIM : 18190245

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “Analisis pengaruh kualitas pelayanan Account Representative (AR) dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak” yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/penelitian sebelumnya.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dann sebenar-benarnya.

Kupang, 13 Jui 2022

Yang Menyatakan,



Nussin Hendrik Tael

NIM : 18190245

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Jusuf Abeladika, S.E., M.Si

NIDN. 1506016701



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin, 15 Agustus 2022 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Nussin Hendrik Tael  
TTL : Manulai 2, 26 November 2000  
.NIM : 18190245  
Jurusan/Progdi : AKUNTANSI  
Judul : Analisis pengaruh kualitas pelayanan *Account Representatif* (AR) dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembimbing I : Helda M. Ala, SE.,M.Si

Pembimbing II : Herry Aprilia Manubulu,S.Sos.,M.Si

Dengan hasil sebagai berikut :

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Mesri W.N. Manafe,SE.,M.Sc	Utama	70	X 40%	28
Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	Anggota	70	X 20%	14
Helda M. Ala, SE.,M.Si	Anggota	70	X 20%	14
Herry Aprilia Manubulu,S.Sos.,M.Si	Anggota	70	X 20%	14
<b>Total Nilai yang diperoleh: 70</b>				
Nilai Aksara: B (BAIK)				

Kupang, 15 Agustus 2022  
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW



Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si  
NIDN. 1506016701

**MOTTO:**

**Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab aku ini adalah Allahmu. Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau, Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-ku yang membawa kemenangan. Sebab aku ini, Tuhan Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: “  
janganlah takut Akulah yang menolong engkau”**

**(Yesaya 41:10 dan 13)**

**~Tuhan tau kamu hebat, sehingga kebahagiaanmu tidak datang diwaktu yang cepat tapi diwaktu yang tepat. Dan itu semua akan lebih indah, jika dari awal kamu membuat rencana kebahagiaanmu bersama-sama dengan Tuhan~**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi Kemuliaan Tuhan Yesus Sang Pemilik Kehidupan, karena atas berkat dan penyertaan-nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Yang tercinta, Bapak Markus Yulius Tael dan Mama Magdalena Tael-Tabelak yang Sudah membesarkan, mendidik dan selalu memberikan dukungan dan arahan baik berupa doa maupun materi.
2. Yang tersayang, ketiga saudara kandung Isak Julio Tael, Lidya Tael, dan Ardy Lexi Tael yang selalu memberikan harapan dan dukungan lewat doa dan selalu ada untuk menghibur ketika lelah.
3. Yang tersayang, keluarga Tael-Tabelak yang selalu memberikan dukungan lewat doa dan bantuan lainnya.
4. Yang tersayang teman-teman accounting kelas (F) khususnya Lhysa, Sanyo, Dhimas, Josua, Dholy, Fanty, Camel, Nita, Vheron, Memy, Risa, Shinta, Yani, Abetu dan Heidy. yang selalu membantu dari semester satu hingga sekarang serta memberikan semangat dukungan lewat doa.
5. Yang tersayang sahabat saya James, Shania, Elen, Bende, Devie, Wiwi, Adhe, Erwin dan Chintya Yang setia mendukung, menemani, dan menghibur dalam obrolan group.

6. Yang tersayang, kakak-kakak pemuda Gereja Sonaf Manekan Tabun khususnya Ka Hulda, Ka Maya, Jeklin, Mega, Ka Tanti, Gerda, Gledis, Ka Andri, Ka Lewin yang sudah memberi semangat mendukung dari awal hingga saat ini dengan doa.
7. Yang tersayang, sahabat Vilda, Dinda dan teman-teman “Squad SD+Katekasasi” yang selalu mendukung dan memberi semangat.
8. Teman-teman baik hati lainnya, Mikdol, Cindy, Agnes, Avi, dan semi yang selalu membantu dan menolong serta mendoakan.
9. Lagu-lagu penyemangat saat mengerjakan tugas: Tenanglah kini Hatiku, Yesus Kawan yang sejati, Diri, Rehat, Pegang tanganku, pelukku untuk pelikmu dan Tenang.
10. Alamamater UKAW-Kupang yang tercinta.



## **KATA PENGANTAR**

^Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas pimpinan tangan-Nya yang selalu memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan Account Representative (AR) dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana kupang.

Pada kesempatan kali ini pula, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus ucapan penghargaan dan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si selaku Rektor UKAW Kupang
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Damaris Y. Koli, SE., MP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Yuningsih Nita Christiani S.st M.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
5. Bapak Herry Aprilia Manubulu S.SOS.,M.Si selaku dosen Penasihat Akademik dan Pembimbing II yang telah mendampingi saya dalam proses studi dari semester I sampai penulisan skripsi serta yang dengan penuh perhatian telah memberikan bimbingan serta saran-saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Helda M. Ala, SE.,M.Si selaku pembimbing I yang penuh perhatian telah memberikan bimbingan serta saran-saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Staf dosen serta para karyawan Fakultas Ekonomi Kupang, yang telah mengajar, mendidik, dan melayani penulis selama dibangku pendidikan.
11. Bapak Markus Yulius Tael dan mama Magdalena Tael-Tabelak.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang juga telah membantu lewat dukungan dan doa demi terselesaikannya skripsi ini. Semoga segala kebaikannya mendapat balasan dari Bapa di sorga.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu dan memberikan dorongan serta doa kepada penulis didalam meraih cita-cita dan masa depan, Kiranya Tuhan selalu memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN PENULISAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 latar belakang.....	1
1.2 masalah penelitian.....	7
1.3 persoalan penelitian.....	7
1.4 tujuan dan manfaat penelitian.....	7
1.4.1 tujuan penelitian.....	7
1.4.2 manfaat penelitian.....	8
1.4.2.1 manfaat teoritis.....	8
1.4.2.2 manfaat praktis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 landasan teori.....	9
2.1.1 pajak.....	9

2.1.1 pajak.....	9
2.1.2 account representative(AR).....	14
2.1.3 Kesadaran perpajakan.....	16
2.1.4 kepatuhan wajib pajak.....	17
2.2 konsep-konsep penelitian.....	17
2.3 kerangka dasar pemikiran dan hipotesis.....	18
2.3.1 kerangka pemikiran.....	18
2.3.2 hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 POPULASI DAN SAMPEL.....	21
3.1.1 Populasi.....	21
3.1.2 Sampel.....	21
3.2 teknik pengumpulan data.....	22
3.3 indikator empirik dan skala pengukuran konsep.....	22
3.4 teknik analisis data.....	23
3.4.1 analisis pendahuluan.....	23
3.4.2 analisis lanjutan.....	24
<b>BAB IV.....</b>	<b>25</b>
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	25
4.1.1 Wajib pajak.....	25
4.1.2 struktur kantor pelayanan pajak pratama kupang.....	26

4.1.3 tugas pokok dan fungsi kantor pelayanan pajak pratama kupang.....	27
4.1.4 karakteristik responden.....	28
4.2 Analisis pendahuluan.....	30
4.3 analisis lanjutan.....	34
4.4 bahasan hasil analisis.....	38
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 kesimpulan.....	40
5.2 implikasi teoritis.....	40
5.3 implikasi terapan.....	40

## Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4.1 struktur KPP Pratama kupang.....	25

## Daftar Tabel

Tabel 3.1 <i>Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep</i> .....	21
Tabel 4. 1 karakteristik reponden berdasarkan jenis wajib pajak orang pribadi .....	28
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis wajib pajak badan .....	29
Tabel 4. 3 Uji Validitas kualitas pelayanan account representative .....	30
Tabel 4.4 Uji Validitas kesadaran perpajakan .....	31
Tabel 4.5 Uji validitas kepatuhan wajib pajak.....	32
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.7 hasil analisis regresi linear berganda model summary .....	34
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear berganda model anova .....	35
Tabel 4.9 hasil analisis regresi linear berganda model coefficients.....	36