

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)**

APEN LAWITU TARAPAJANG

17193314

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(Studi Empiris: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)

APEN LAWITU TARAPAJANG

17193314

MENYETUJUI

PEMBIMBING I



MESRY W. N. MANAFE, SE.,M.Sc
NIDN: 0805058404

PEMBIMBING II



HERNY C. FANGGIDAE, SE.,M.Ak
NIND: 0808029101

MENGESAHKAN

KETUA
PROGRAM STUDI



YUNINGSIH N. CHRISTIANI, S.ST.,M.Ak
NIDN: 0801068902

DEKAN
FAKULTAS EKONOMI



JUSUF ABOLADAKA, SE.,M.Si
NIDN: 0806015701

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2022

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

APEN LAWITU TARAPAJANG
17193314



Telah di pertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal : 30 November 2022

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	
Penguji Anggota	Helda M. Ala, SE.,M.Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak	

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SERJANA
EKONOMI**

**KETUA
PROGRAM STUDI**

YUNINGSIH N. CHRISTIANI, S.ST.,M.AK
NIDN: 0801068902



ABSTRAKSI

PENGARUH PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Empiris: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)



Dipersiapkan dan disusun oleh:

APEN LAWITU TARAPAJANG

NIM: 17193314

Telah di pertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal : 30 November 2022

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	
Penguji Anggota	Helda M. Ala, SE.,M.Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak	

TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI

KETUA PROGRAM STUDI

YUNINGSIH M. CHRISTIANI, S.ST.,M.Ak
NIDN: 0801068902



iv



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

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Apen Lawitu Tarapajang

NIM : 17193314

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang. ” yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2022/2023 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan

Jusuf A. Astadiza, S.E., M.Si
NIM. 1506016700

Kupang, 22 September 2022

Yang menyatakan


Apen Lawitu Tarapajang
NIM. 17193314

MOTTO

**“APA PUN JUGA YANG KAMU PERBUAT, PERBUATLAH
DENGAN SEGENAP HATIMU SEPERTI UNTUK TUHAN DAN
BUKAN MANUSIA”**

KOLOSE 3:23

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang spesial dalam hidup yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Keluarga tercinta Bapak Pombu Tura Elu, Mama Mora Tuka Randu(ALMH), Mama Santi Pora Wuakaranu, Nenek tercinta Yaku Ata Lowa, keluarga yang saya tidak sebutkan nama, trimaksi selalu menjadi motivator bagi keberhasilan penulis dan juga senantiasa memberikan dukungan doa demi keberhasilan penulis.
2. Bapak Jems A. Zacharias, SE.,M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati penulis selama di bangku pendidikan.
3. Ibu Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Herny C. Fanggihade ,SE.,M.Ak selaku pembimbing II dan juga bapak Jemz A. Zacharias, SE.,M.Si sebagai Dosen Penasihat Akademik yang telah membina dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu, serta membimbing dan memberikan arahan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Almameter yang Ku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
5. Rolan Nae yang selalu memotivasi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan : Vhendy Anin, Depzon Losik, Hipol Woka, Egi Kaseh, Masrit, Engel Mally dan Teman-Teman kelas Accounting E 17 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang selalu membantu penulis ini dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa oleh karena tuntunan dan penyertaan –Nya dan karena kasih setia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Study Empiris: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang)”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Akutansi Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Hasil dari pada proses yang telah dicapai selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari campur tangan berbagai pihak baik secara langsung maupaun tidak langsung. Untuk itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Ayub U.I.Meko, M.Si selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Artha Wacana Kupang yang telah memberikan dukungan dan arahan dan arahan kepada penulis selama awal perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
4. Ibu Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak sebagi pembimbing II yang dengan tulus mengarahkan penulis ini serta memberikan motivasi sejak awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si sebagi penguji I yang memberikan saran dan kritik serta masukan kepada penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Helda M. Ala, SE.,M.Si sebagai penguji II yang memberikan saran dan kritik serta masukan kepada penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Dosen-dosen Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberi didikan intelektual dan moral kepada penulis selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi.
8. Petugas pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang yang senantiasa membantu penulis dalam melakukan penelitian.
9. Orang tua tercinta Ayah Pombu Tura Elu, Mama Mora Tuka Randu(ALMH), Mama Santi Pora Wuakaranu dan Nenek tercinta Yaku Ata Lowa yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama dalam bangku kulia sampai pada penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Rolan Nae yang selalu memotivasi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Hipolitus Woka, Egi Kase, Depson Losik, Vendi Anin, Engel Mally, Masrit dan semua teman-teman AKUNTANSI E 17 yang telah memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman Kos Asrama Nisro dan Asrama Nekamese yang selalu menghibur dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan caranya masing-masing dalam penyelesaian skripsi ini trima kasih yang sebesar-besarnya.

Tidak ada sesuatu yang berharga dari penulis untuk diberikan, sebagai imbalan hanyalah ucapan terima kasih di iringi doa, kiranya Tuhan Yesus Kristus memberkati bapak/ibu dan saudara/saudari dalam pekerjaan dan rumah tangga masing-masing. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan civitas akademika dalam pengembangan akutansi khususnya jalur minat Akutansi perpajaka.

Kupang 2022

APEN LAWITU TARAPAJANG

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACTION	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 MASALAH PENELITIAN.....	1
1.3 PERSOALAN PENELITIAN.....	5
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 LANDASAN TEORI.....	7
2.1.1 Pajak	7
2.1.2 Pelayanan Fiskus.....	7
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.4 Pajak Bumi Dan Bangunan	14
2.2 KONSEP PENELITIAN.....	17
2.2.1 Pelayanan Fiskus.....	17
2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.3 HIPOTESIS DAN KERANGKA DASAR PEMIKIRAN.....	18
2.3.1 Hipotesis.....	18
2.3.2 Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 POPULASI DAN SAMPEL.....	20
3.1.1 Populasi.....	20
3.1.2 Sampel.....	20
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	21
3.3 INDIKATOR EMPIRIK DAN SKALA PENGUKURAN KONSEP	21

3.4 TEKNIK ANALISIS DATA	22
3.4.1 Analisis Pendahuluan	22
3.4.2 Analisis Lanjutan	23
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	24
4.1 GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	24
4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Derah Kota Kupang.....	24
4.1.2 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Derah Kota Kupang	27
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Derah Kota Kupang.....	29
4.1.4 Rincian Tugas Jabatan	30
4.2 ANALISIS PENDAHULUAN	34
4.2.1 Pelayanan Fiskus.....	34
4.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan.....	36
4.3 ANALISIS LANJUTAN	38
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	38
4.4 BAHASAN HASIL ANALISIS	42
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 KESIMPULAN	44
5.2 IMPLIKASI TEORITIS	44
5.3 IMPLIKASI TERAPAN	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 konsep Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	21
Tabel 4. 1 Nama- Nama Pejabat Yang Memimpin Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang Dari Tahun 1980 Sampai Dengan Saat Ini.....	26
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus(X).....	34
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Sederhana	40
Tabel 4.7 Hasil Uji T	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang	29

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT PENELITIAN	48
LAMPIRAN 2 KUISIONER PENELITIAN	51
LAMPIRAN 3 DATA TABULASI VARIABEL Y DAN X	55
LAMPIRAN 4 HASIL ANALISIS SPSS Error! Bookmark not defined.	63