

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KRISIS  
KEPERCAYAAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KOTA KUPANG**

**MARTA ELIS SUSANA TNUNAY**

**20190106**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi**

**Guna Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan-Persyaratan**

**Untuk Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2024**

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KRISIS  
KEPERCAYAAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KOTA KUPANG

**MARTA ELIS SUSANA TNUNAY**

**NIM.20190106**



**MENYETUJUI**

**Pembimbing 1**

**Mesri W.N. Manafe, SE., M.Sc**

**NIDN : 0805058404**

**Pembimbing 2**

**Herry A. Manubulu, S.Sos., M.Si .Ak**

**NIDN : 0802048903**

**Disahkan oleh**  
**Wakil Dekan Bidang Akademik**  
  
**Dr. Damaris K. Koli, SE., MP**  
**NIDN : 0814076202**

## SKRIPSI

### PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KRISIS KEPERCAYAAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA KUPANG

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

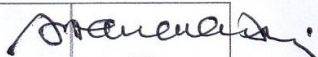
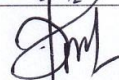
**MARTA ELIS SUSANA TNUNAY**

NIM. 20190106



Telah dipertahankan didepan dewan penguji  
Pada Tanggal: 07 Agustus 2024.

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

|                               |                                          |                                                                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Penguji Utama                 | Dr. Nitaniel Hendrik, SE., M.Si          |   |
| Penguji Anggota               | Helda M. Ala, SE., M.Si                  |  |
| Penguji Anggota/Pembimbing I  | Mesri W. N. Manafe, SE., M.Sc            |  |
| Penguji Anggota/Pembimbing II | Herry Aprilia Manubulu, S.Sos., M.Si, Ak |  |

Skripsi Ini Telah diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi



Dekan Fakultas Ekonomi

**Hermyn B. Ding, SE., M.Si**  
NIDN : 0825056801

Ketua Program Studi

**Yuningsih N. Christiani, SST., M.Ak**  
NIDN : 0801068902

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KRISIS  
KEPERCAYAAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP PELAKSANAAN  
KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA KUPANG**

**MARTA ELIS SUSANA TNUNAY**

**NIM. 20190106**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Mesri W. N. Manafe, SE., M.Sc**  
**NIDN : 0805058404**

**Pembimbing II**



**Herry Aprilia Manubulu, S.Sos., M.si, Ak**  
**NIDN : 0801068902**

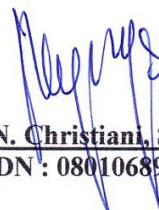
**MENGESAHKAN**

**Dekan Fakultas Ekonomi**


**Hermyn B. Dara, SE., M.Si**  
**NIDN : 0825056801**

**Ketua Program Studi Akuntansi**



**Yuningsih N. Christiani, SST., M.Ak**  
**NIDN : 0801068902**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2024**





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

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

**SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marta Elis Susana Tnunay

NIM : 20190106

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan

Mengetahui  
  
Nemryn E. Hiza, SE., M.Si  
NIDN. 0825056801

  
Marta Elis Susana Tnunay  
NIM. 20190106



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

**Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari Rabu Tanggal Tujuh Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Telah dilaksanakan Ujian Skripsi terhadap mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Marta Elis Susana Tnunay  
Tempat Tanggal Lahir: Kupang, 24 Maret 2001  
NIM : 20190106  
Jurusan/Progdi : Ekonomi/Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Krisis Kepercayaan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kupang

Yang telah dibimbing Oleh:

Pembimbing I : Mesri W. N. Manafe, SE.,M.Sc  
Pembimbing II : Herry Aprilia Manubulu, S.Sos.,M.Si,Ak

Dengan hasil sebagai berikut:

Dinyatakan : LULUS/~~TIDAK LULUS~~\*) Dengan Nilai :...80,60.....

Huruf Mutu :.....A.....

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

| Nama Penguji                           | Status Penguji | SKOR     | Nilai        |
|----------------------------------------|----------------|----------|--------------|
| Dr. Nitaniel Hendrik, SE., M.Si        | Ketua          | 79 x 40% | 31,60        |
| Helda M. Ala, SE.,M.Si                 | Anggota        | 75 x 20% | 15           |
| Mesri W. N. Manafe, SE.,M.Sc           | Anggota        | 85 x 20% | 17           |
| Herry Aprilia Manubulu, S.Sos.,M.Si,Ak | Anggota        | 85 x 20% | 17           |
| <b>Jumlah Nilai Akhir</b>              | <b>100%</b>    |          | <b>80,60</b> |

Kupang, 07 agustus 2024

**Ketua Program Studi Akuntansi**

**Yuningsih Nita Christiani, SST., M.Ak**

**NIDN: 0801068902**

**MOTO**

**YESAYA 41:10**

**JANGAN KUATIR, IMANI SAJA JANGAN BANDINGKAN HIDUPMU  
DENGAN ORANG LAIN, KARENA TIDAK ADA PERTANDINGAN  
ANTARA MATAHARI DAN BULAN**

*“Tidak perlu membuktikan apapun pada siapapun*

*Proses setiap orang berbeda, untuk menjadi emas butuh proses yang panjang*

*Yakin pada diri sendiri dan tetap mengandalkan TUHAN karena Manusia boleh  
berkata Aku tak mampu tapi TUHAN berkata Aku berharga”*

## **KARYA PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini didedikasikan khusus sebagai ucapan syukur dan terimakasih saya yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menjaga dan melindungi serta selalu memberikan kekuatan serta hikmat dan akal budi bagi penulis selama menjalankan studi di Universitas ini. Dan dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati karya ini kupersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas Hikmat dan Pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta : Bapak Alfred Nelson Tnunay dan Ibu Onna Yuliana Namah terimakasih banyak untuk cinta dan kasih sayang yang begitu luar biasa yang tidak pernah kurang sedikitpun. Melihat senyuman dan harapan besar diwajah mereka merupakan suatu motivasi besar dan dukungan bagi penulis sehingga bisa tekun dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk setiap doa baiknya. Saya mencintai kalian dan kalian berharga untuk saya.
3. Adik-adikku tersayang : Presli Amelia Ninu Tnunay, dan Cheny Anggriani Mawarti Tnunay dan Maria Namah yang selalu menjadi motivasi terbesar bagi penulis
4. Besa Yosh dan Besa Ma'a yang sudah menjadi rumah tempat saya pulang selama masa perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini. Kakak adik saudara terkasih Ka Fetri, Maklon, Ka Beno, Ka Fidol, Ka Ye, dan Adik Samko.
5. Seluruh keluarga Besar Tnunay, Namah, Zaid, Neparasi terkhususnya Om Elkana, Om Mahli, Pap Nono dan Mam Nono, Pap Se dan Mam Se yang selalu mendukung dalam bentuk materi dan juga doa



6. Untuk sahabat terkasih Amelia Ngguna Manggil, Feni Indra Duka, Mallya Trisonya Sinaweni, Allesandra Tinenti, Marini Sofia Manhau, Aninda Christanti Ledo, Desi Irmma Pasmahi dan Rinita Penumoy. Terimakasih sudah menjadi tempat pulang, tempat untuk menangis, terimakasih untuk setiap kisah susah dan senang, terimakasih sudah menganggap saya sebagai adik bungsu kalian yang banyak maunya dan tetap mendukung bahkan menopang saya dalam doa sampai menyelesaikan skripsi ini. Saya bersyukur memiliki sahabat seperti kalian.
7. Almamaterku tercinta : Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
8. Dan yang terakhir untuk diri sendiri MARTA ELIS SUSANA TNUNAY terimakasih banyak. Kamu hebat sudah bertahan sampai sejauh ini dengan penuh air mata, sakit hati, kekecewaan, namun kamu luar biasa kamu tidak menyerah sampai akhirnya kamu sampai di titik ini. Penyertaan Tuhan sungguh luar biasa dalam hidupmu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas hikmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh kesadaran wajib pajak,sanksi pajak dan krisis kepercayaan kualitas pelayanan fiskus terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kota Kupang ”. Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas dukungan Bapak/Ibu Dosen dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimma kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Godlief F Neonufa MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli,SE.,MP selaku Wakil Dekan Bidang Akademik
4. Ibu Yuningsih N. Christiani SST.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
5. Ibu Herry Aprilia Manubulu,S.Sos.,M.Si.Ak selaku dosen penasehat akademik yang telah mendampingi penulis selama masa perkuliahan dari awal semester 1 sampai dengan semester 8 dan sampai tahap penulisan skripsi.

6. Ibu Mesri W.N. Manafe,SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Herry Aprilia Manubulu,S.Sos.,M.Si.Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak sekali ilmu kepada penulis sehingga menjadi bekal dan sangat berguna dalam proses penyelesaian skripsi ini,
8. Para Karyawan Tata Usaha FE-UKAW Kupang yang telah membantu dan telah melayani penulis selama di bangku perkuliahan dan proses administrasi pada tahap demi tahap penulisan skripsi ini,
9. Seluruh wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang yang sudah menerima penulis untuk mengisi kuesioner yang dibagikan,
10. Semua teman-teman angkatan *accounting* B20 yang tidak disebutkan satu persatu yang sudah bersama-sama dengan penulis selama masa perkuliahan semester I sampai tahap penulisan skripsi ini.
11. Semua teman-teman minat pajak yang selalu mendukung dan berbagi informasi kepada penulis
12. Akhirnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu dan memberikan dorongan serta doa kepada penulis, kiranya Tuhan Yesus Kristus menyertai dan memberkati kita semua.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat membutuhkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata kiranya karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pembaca umumnya dan prodi akuntansi secara khusus.

Kupang, 31 Juli 2024



Marta Elis Susana Tnunay

## DAFTAR ISI

Halaman

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>COVER</b>                                             |            |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>                                 |            |
| <b>SURAT PERNYATAAN SKRIPSI</b>                          |            |
| <b>MOTTO .....</b>                                       | <b>i</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                 | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                | 1          |
| 1.2. Masalah Penelitian .....                            | 8          |
| 1.3. Persoalan Penelitian .....                          | 8          |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                             | 9          |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                            | 9          |
| 1.5.1 Manfaat Akademik.....                              | 9          |
| 1.5.2 Manfaat Praktis .....                              | 10         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                        | <b>11</b>  |
| 2.1. Pengertian Teoritis .....                           | 11         |
| 2.1.1 Teori Atribusi .....                               | 11         |
| 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak .....                        | 12         |
| 2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak .....                        | 15         |
| 2.1.4 Sanksi Perpajakan .....                            | 16         |
| 2.1.5 Krisis Kepercayaan Kualitas Pelayanan Fiskus ..... | 19         |
| 2.2 Konsep Penelitian .....                              | 23         |
| 2.3 kerangka Dasar Penelitian .....                      | 25         |



|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.1 Kerangka Dasar Penelitian .....                                                                                   | 25        |
| 2.3.2 Hipotesis Penelitian .....                                                                                        | 26        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                  | <b>28</b> |
| 3.1. Populasi Dan Sampel .....                                                                                          | 28        |
| 3.1.1. Populasi .....                                                                                                   | 28        |
| 3.1.2. Sampel .....                                                                                                     | 28        |
| 3.2. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                       | 29        |
| 3.3. Indikator Empiris dan Skala Pengukuran .....                                                                       | 30        |
| 3.4. Teknik Analisis Data .....                                                                                         | 30        |
| 3.4.1 Analisis Pendahuluan .....                                                                                        | 30        |
| 3.4.2 Analisis Lanjutan .....                                                                                           | 31        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                     | <b>35</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                               | 35        |
| 4.2. Analisis Pendahuluan.....                                                                                          | 36        |
| 4.3. Analisis Lanjutan .....                                                                                            | 37        |
| 4.3.1. Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                              | 37        |
| 4.3.2. Uji Validitas .....                                                                                              | 38        |
| 4.3.3. Uji Reliabilitas .....                                                                                           | 39        |
| 4.3.4. Uji Normalitas .....                                                                                             | 41        |
| 4.3.5. Uji Multikolinearitas .....                                                                                      | 41        |
| 4.3.6. Uji Koefisien Determinasi .....                                                                                  | 42        |
| 4.3.7. Uji Kelayakan Model ( Uji F ) .....                                                                              | 43        |
| 4.3.8. Uji Parsa (Uji T ) .....                                                                                         | 44        |
| 4.4. Bahasan Hasil Analisis.....                                                                                        | 54        |
| 4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak .....                        | 45        |
| 4.4.2 Pengaruh sanksi Pajak terhadap Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak .....                                 | 46        |
| 4.4.3 Pengaruh Krisis Kepercayaan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak ..... | 47        |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>BABV PENUTUP .....</b>      | <b>48</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....          | 48        |
| 5.2. Implikasi Teoritis .....  | 49        |
| 5.3. Implikasi Terapan .....   | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>     | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>53</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                       | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1 Indikator Empirik dan skala Pengukuran..... | 26             |
| Tabel 4.10 Koefesien determinasi .....                | 48             |
| Tabel 4.11 Uji F (Kelayakan Model) .....              | 49             |
| Tabel 4.12 Uji T (parsial) .....                      | 50             |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 27             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1. Kuisinoer Penelitian .....               | 58             |
| Lampiran 2. Tabululasi Data .....                    | 63             |
| Lampiran 3. Hasil Uji .....                          | 66             |
| Lampiran Dokumentasi Bukti Pengisian Kuesioner ..... | 69             |