

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUPANG**

YOHANIS FAOSONI

2 0 1 9 0 1 6 2

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

**Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Serjana Akuntansi**



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUPANG

YOHANIS FAOSONI

20190162



Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. NITANIEL HENDRIK, M.Si

NIDN : 0809116402

HELDA M. ALA, SE., M.Si

NIDN : 0826018601

Disahkan Oleh

~~Wakil Dekan Akademik~~



Drs. Robert A. Serang, M.Si

NIDN : 0809096601

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUPANG

Telah Dipersiapkan Dan Disusun Oleh

YOHANIS FAOSONI

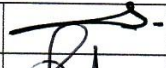
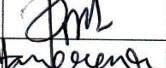
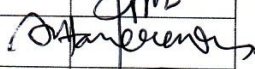
20190162



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 03 Februari 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr.Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,AK	
Penguji Anggota	Herry A. Manubulu, S. Sos., M.Si.,Ak	
Pembimbing I	Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	
Pembimbing II	Helda M. Ala, SE., M.Si	

Skripsi Ini Telah diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

~~Dekan~~ Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE., M.Si

NIDN : 0825056801

Ketua Program Studi



Herry C. Fanggidae, SE., M.Ak

NIDN : 0808029101

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUPANG

Telah Dipersiapkan Dan Disusun Oleh

YOHANIS FAOSONI

20190162

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si

NIDN : 0809116402

Pembimbing II



Helda M. Ala, SE., M.Si

NIDN : 0826018601

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE., M.Si

NIDN : 0825056801

Ketua Program Studi



Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak

NIDN : 0808029101

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2025



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Yohanis Faosoni

Nim : 20190162

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : **“Pengaruh Persepsi wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Di KPP Pratama Kupang.”** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 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.

Kupang, 10 Desember 2024

Mengetahui

Yang Menyatakan

Dekan,

Mahasiswa



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN-0825056801



Yonanes Faosoni
NIM. 20190162



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari Rabu Tanggal Tiga Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima Telah dilaksanakan Ujian Skripsi terhadap mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Yohanis Faosoni
Tempat Tanggal Lahir : Mnelalete, 09 Oktober 2000
NIM : 20190191
Jurusan /Progdi : Ekonomi/Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP. Pratama Kupang
Pembimbing I : Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si
Pembimbing II : Helda M. Ala, SE.,M.Si
Dengan hasil sebagai berikut :
Dinyatakan : LULUS/TIDAK LULUS*) Dengan Nilai :72.....

Huruf Mutu :B+.....

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Dr. Chnristian D. Manu,SE.,M.Sc.,Ak	Ketua	70 x 40%	28
Herry A. Manubulu, S.Sos.,M.Si.,Ak	Anggota	70 x 20%	14
Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	Anggota	75 x 20%	14,4
Helda M. Ala, SE.,M.Si	Anggota	75 x 20%	14,4
Jumlah Nilai Akhir		100%	78

Kupang, 03 Januari 2025
Dekan

Hermay B. Hina, SE.,M.Si
NIDN. 0825056801

MOTTO

“serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu”

1 petrus 5:7

“karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

Amsal 23:18

“Ora Et Labora”

St. Benediktus

“Kesuksesan berpihak pada orang yang mau berdoa dan berusaha”

Yohanis Faosoni

PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang lebih indah selain ucapan syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu senantiasa membimbing dan memberikan kekuatan dan kesabaran kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis memberpembahkan skripsi ini kepada:

1. Yang maha kuasa Tuhan Yesus oleh karena hikmat, akal budi dan pengetahuan serta yang senantiasa menjaga dan menyetai dan menuntun penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Markus Faosoni yang selalu memberikan dukungan baik materi, moral, doa dan kasih sayang sehingga memotivasi penulis sampai pada titik ini maupun di masa mendatang.
3. Ibu Nelci Fina yang selalu memberikan dukungan materi, moral, doa, kasih sayang dan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak dan Adik tercinta : Alexsander Faosoni, Irawati Faosoni, Imelda Faosoni, Ratny Faosoni dan Marten Faosoni dan semua saudara saya yang selalu memberi doa dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang dengan kesabaran dan perhatian yang telah membina dan membimbing penulis dari awal studi hingga saat menyusun skripsi sampai saat ini.
6. Teman-teman seperjuangan akuntansi angkatan 2020 yang senantiasa mendukung dan membantu dalam masa perkuliahan hingga selesai.
7. Universitas Kristen Artha Wacana Tercinta serta Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan karunia kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang”** dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis menyampaikan terima kasih atas keterlibatan dan bantuan tulus dari pihak, baik langsung maupun tidak langsung, baik yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Karena itu, ucapan terima kasih tulus penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MTRektor Universitas Kristen Artha Wacana
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M.SiDekanFakultasEkonomi
3. Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
4. Ibu Herny C Fanggidae, SE.,M.AK selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
5. Bapak Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si sebagai pembimbing utama dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing yang rela dan tulus hati meluangkan waktu dan pikiran untuk mendampingi penulis dari awal hingga selesai skripsi ini.
6. Ibu Helda M. Ala, SE., M.Si sebagai pembimbing pendamping yang telah membimbing dengan rela dan tulus hati meluangkan waktu pikiran dan tenaga untuk mendampingi penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak sebagai penguji utama yang banyak memberikan masukan usulan/saran untuk perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

8. Ibu Herry Aprilia Manubulu, S.Sos., M.Si., Ak sebagai penguji anggota yang banyak memberikan masukan usulan/saran untuk perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Teman-teman seperjuangan Kelas C Akuntansi Angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama ini.

Akhirnya, kritik dan saran dari berbagai pihak demi kebaikan skripsi ini dengan hati tulus penulis menerima dan mengucapkan terima kasih. Semoga Tuhan Yesus memberkati kasih sayang atas segala jasa dan perhatian yang diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang.

Kupang, Januari 2025

Penulis,

Yohanis Faosoni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Persoalan Penelitian	8
1.4 Tujuan dan Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Atribusi.....	10
2.2 Teori Pelayanan Fiskus	11
2.3 Teori Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.4 Konsep Penelitian	14
2.4.1 Kualitas Pelayanan Fiskus	14
2.4.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.5 Kerangka Dasar Berpikir dan Hipotesis.....	15
2.5.1 Kerangka Dasar Berpikir	15
2.5.2 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Populasi Dan Sempel Penelitian	17
3.1.1. Pipulasi	17

3.1.2. Sampel	17
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3. Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	19
3.4 Teknik Analisis Data.....	20
3.4.1 Analnsisi Pendahuluan.....	21
3.4.2 Analisis Lanjutan	21
BAB IV ANALISIS BAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Objek Penelitian	26
a. Sejarah Singkat.....	26
b. Tugas Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Kota Kupang.....	27
c. Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Kota Kupang	28
d. Struktur Organissi	29
e. Jenis Wajib Pajak	29
4.2 Analisis Pendahuluan.....	30
4.2.1 Tabulasi Kualitas Pelayanan Fiskus.....	31
4.2.2 Tabulasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
4.2.3 Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Kota Kupang	35
4.3 Analisis Lanjutan	35
4.3.1 Uji Validitas	36
4.3.2 Uji Reliabilitas	37
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.3.4 Uji Hipotesis	40
4.3.5 Uji Deskriptif	41
4.3.6 Uji Simultan F	42
4.3.7 Uji Simultan T.....	43
4.4 Bahasan Analisis	45
4.4.1 Hasil Penelitian	45
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
4.4.3 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	46
4.4.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	47

BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Implikasi Teoritis	48
5.3. Implikasi Terapan.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	19
Tabel 4.1. Tabulasi Kualitas Pelayanan Fiskus.....	31
Tabel 4.2 Tabulasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
Tabel 4.3. Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Dari Tahun 2020 – 2024..	35
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel X	36
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Y	36
Tabel 4.4. Uji Reliable Variabel X Dan Y	37
Tabel 4.5. Koefisien	39
Tabel 4.6. Statistik Residu	41
Tabel 4.7. Coefficients	42
Tabel 4.8.Model Summary.....	43
Tabel 4.9 Uji T (Uji Parsial)	43
Tabel 4.10. Koefficients.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	38
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Analisis SPSS	53
Lampiran 2. Tampak Bagian Depan Kpp Pratama Kupang.....	56
Lampiran 3. Pengisian Kuesioner Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi	57
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	59
Lampiran 5. Surat Ijin Pra Penelitian.....	60
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian	61