

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN *FISKUS* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL
DI KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH
KADEK VANNY PANJI PUTRA
NIM 1617051258**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing 1



Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si.
NIP. 197307271999031001

Pembimbing 2



Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd.
NIP. 197703152002122003

Skripsi oleh Kadek Vanny Panji Putra ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 20 Februari 2021

Dewan Penguji,



Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si.
NIP. 197307271999031001

(Ketua)



Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd
NIP 197703152002122003

(Anggota)



Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197105101999032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 Februari 2021

Mengetahui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP.196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Aris Wahyuni, S.E., M.Si.
NIP. 198301052008122002

Mengesah,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP.197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN *FISIKUS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL DI KABUPATEN BULELENG" beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan,



Kadek Vanny Panji Putra
NIM. 1617051258

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Mahasa Esa karena berkat rahmat-Nyalah, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL DI KABUPATEN BULELENG”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajarannya yang telah memberikan kebijakan dan dukungan moral dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi beserta jajarannya atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas fasilitas dan motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.S.A., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas fasilitas dan motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi atas fasilitas dan motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Edy Sujana, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi yang membangun penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nyoman Trisna Herawati, S.E., Ak., M.Pd., selaku Pembimbing II dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan

bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi yang membangun penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak., selaku Penelaah yang telah meluangkan waktunya dalam memberi arahan serta memberikan masukan dan sarannya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar yang telah memberi ilmu kepada penulis.
10. Staf dan Pegawai di Lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam hal administrasi untuk kelengkapan penelitian.
11. Orangtua tercinta, kakak, penulis atas segala pemberian baik secara materi ataupun berupa dukungan, doa, perhatian, nasehat untuk penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai tepat waktu.
12. Keluarga besar atas segala doa dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
13. Krisna Nawasta, Agus Ari Wiratama, Upadana Yudi Mahendra, Suma Wiwardana, Pande Sudiarsana, Susila Arta, Wahyu Aditya Putra, Pasek Wayan Gejen Tatar, Mega Oktaviani, Shavira Nurhaliza, Komang Putriyani, Sunita Mahayani, Teman-Teman WRT (Warung Templar), dan para sahabat serta teman-teman lainnya, atas segala bantuan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Teruntuk Kamu Kadek Mita Bella Savitri Terima Kasih Telah Menjadi Semangatku Dalam Mengerjakan Skripsi Ini, Selalu Mendengar Keluh Kesahku, Selalu Memberiku Motivasi Disaat Aku Terpuruk, Aku Sayang Kamu.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 20 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Deskripsi Teoretis	12
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB).....	12
2.1.2 Pengertian Pajak.....	14
2.1.3 Fungsi Pajak	15
2.1.4 Teori Pajak.....	15
2.1.5 Macam-macam Pajak.....	16
2.1.6 Pajak Daerah.....	18
2.1.7 Jenis-jenis Pajak Daerah.....	18
2.1.8 Pajak Hotel	21
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.3 Kesadaran Wajib Pajak	27
2.4 Pengetahuan Perpajakan.....	28
2.5 Kualitas Pelayanan <i>Fiskus</i>	30
2.6 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
2.7 Kerangka Berpikir.....	35

2.8 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Rancangan Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	42
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	43
3.4.1 Jenis Data.....	43
3.4.2 Sumber Data.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.6 Instrumen Penelitian	44
3.7 Instrumen Variabel Dependen.....	45
3.7.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
3.7.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	45
3.8 Instrumen Variabel Independen	46
3.7.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.7.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	47
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data.....	48
3.9.1 Uji Statistik Deskriptif	48
3.9.2 Uji Kualitas Data	49
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.10 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Data	53
4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
4.3.1 Hasil Uji Validitas	57
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	60
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	61

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	63
4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.5.2 Hasil Uji Hipotesisi (Uji t)	64
4.5.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng.....	67
4.6.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng.....	70
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng.....	74
4.7 Implikasi	77
BAB V PENUTUP	80
5.1 Rangkuman	80
5.2 Simpulan	83
5.3 Saran	84
DAFTAR RUJUKAN.....	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target serta Realisasi Penerimaan Pajak Hotel di Kab. Buleleng 2016-2019.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y.....	45
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X1.....	47
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X2.....	48
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X3.....	49
Tabel 4.1 Daftar Nama Hotel Wajib Pajak di Kab. Buleleng	53
Tabel 4.2 Data Responden.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Instrumen Penelitian	90
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden	94
Lampiran 03. Hasil Uji SPSS	99
Lampiran 04. Dokumentasi.....	111
Lampiran 05. Surat Ijin Penelitian.....	112
Lampiran 06. Data Pelengkap.....	114

