

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL
DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

Sebagai Syarat Mencapai Derajat Sarjana Akuntansi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Gavriel Devon Liuwando

210426295

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK HOTEL DI KOTA YOGYAKARTA



Disusun oleh:
Gavriel Devon Liuwando
210426295

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dr. Nuritomo, SE., M. Acc., BKP.

7 November 2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL
DI KOTA YOGYAKARTA

Gavriel Devon Liuwando

210426295

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 05 Desember 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1).

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. A. Totok Budisantoso, SE., MBA., Akt., CA

Anggota Panitia Penguji



Dr. Nuritomo, SE., M.Acc., BKP.

Raymundo Patria Hayu S, SE., M.Ak., CIIQA

Yogyakarta, 15 Desember 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Wicaksono, SE., M.Sc.IB., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan bersungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA YOGYAKARTA"** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, saduran, atau plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang telah saya nyatakan sebagai kutipan dan dirujuk dengan benar dalam daftar pustaka. Saya juga menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di universitas ini atau di perguruan tinggi lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, termasuk pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Magelang, 1 November 2025

Yang menyatakan,



Gavriel Devon Liuwando

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberkati dan mengaruniai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA YOGYAKARTA"**. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari tantangan, akan tetapi dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah menyertai, membimbing, menuntun, dan memberkati penulis sehingga dapat selalu semangat dan menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
2. Dr. Nuritomo, SE., M. Acc. selaku dosen pembimbing penulis, yang selalu baik dalam memberikan pengarahan, saran, dampingan, semangat, dan waktu yang diluangkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Papi, Mami, dan Adik yang selalu mendoakan, memberikan semangat, perhatian, dan motivasi bagi penulis.
4. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, serta perhatian kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang memberikan pengajaran dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

6. Sahabat-sahabat seperjuangan "Jogist", "Kontrakan Paingan", dan "Jamed", yang selalu memberikan semangat, perhatian, serta motivasi bagi penulis.
7. Sahabat-sahabat penulis, kepada Meli, Wincent, Gilang, Tia, Yanto, Farrell, Wilson, Frans dan Ed yang selalu memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Diri sendiri, yang terus berjuang, semangat, dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Akuntansi

Magelang, 1 November 2025

Yang menyatakan



Gavriel Devon Liuwando

MOTTO

Amsal 2:6 "Karena TUHANlah yang memberikan hikmat, dari mulut-Nya datang pengetahuan dan kepandaian."

Amsal 9:10 "Permulaan hikmat adalah takut akan TUHAN, dan mengenal Yang Mahakudus adalah pengertian."

Amsal 16:3 "Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu."

Filipi 4:13 "Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku."

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali variabel dari penelitian terdahulu dan menemukan penyebab dari fenomena turunnya realisasi penerimaan pajak hotel di Kota Yogyakarta dengan melihat pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Subjek penelitian ini adalah Hotel berbintang di Kota Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan 53 data responden yang memenuhi kriteria dan dapat diolah. Penelitian ini menggunakan pengujian statistik analisis regresi linier berganda dalam menguji hipotesis pada variabel penelitian ini. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel independen yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, Kota Yogyakarta.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
MOTTO	V
ABSTRAK	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	7
1.3. TUJUAN PENELITIAN	7
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	7
BAB II	9
2.1. PAJAK.....	9
2.1.1. <i>Definisi Pajak</i>	9
2.1.2. <i>Jenis Pajak</i>	9
2.1.3. <i>Fungsi Pajak</i>	11
2.2. PAJAK DAERAH	13
2.2.1. <i>Definisi Pajak Daerah</i>	13
2.2.2. <i>Jenis Pajak Daerah</i>	13
2.3. PAJAK HOTEL	15
2.3.1. <i>Definisi Pajak Hotel</i>	15
2.3.2. <i>Objek Pajak Hotel</i>	15
2.3.3. <i>Subjek Dan Wajib Pajak Hotel</i>	16
2.3.4. <i>Dasar Pengenaan Pajak, Tarif Pajak dan Cara Penghitungan Pajak Hotel</i>	16
2.4. KEPATUHAN WAJIB PAJAK	17
2.4.1. <i>Indikator Kepatuhan Wajib Pajak</i>	18
2.5. KUALITAS PELAYANAN	18
2.5.1. <i>Pengertian Kualitas Pelayanan</i>	18
2.5.2. <i>Indikator Kualitas Pelayanan</i>	19

2.6.	PEMERIKSAAN PAJAK	19
2.6.1.	<i>Pengertian Pemeriksaan Pajak</i>	19
2.6.2.	<i>Indikator Pemeriksaan Pajak</i>	20
2.7.	SANKSI PAJAK	21
2.7.1.	<i>Pengertian Sanksi Pajak</i>	21
2.7.2.	<i>Indikator Sanksi Pajak</i>	21
2.8.	KERANGKA KONSEPTUAL	22
2.8.1.	<i>Theory Of Planned Behavior</i>	22
2.8.2.	<i>Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel</i> 23	
2.8.3.	<i>Hubungan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	23
2.8.4.	<i>Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	24
2.9.	PENELITIAN TERDAHULU	25
2.10.	PENGEMBANGAN HIPOTESIS	29
2.10.1.	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	29
2.10.2.	<i>Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	30
2.10.3.	<i>Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	31
BAB III		33
3.1.	JENIS PENELITIAN	33
3.2.	OBJEK PENELITIAN	33
3.3.	SUBJEK PENELITIAN	33
3.4.	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	33
3.4.1.	<i>Populasi Penelitian</i>	33
3.4.2.	<i>Sampel Penelitian</i>	34
3.5.	VARIABEL PENELITIAN	36
3.6.	OPERASIONAL VARIABEL	36
3.7.	MODEL PENELITIAN	39
3.8.	JENIS DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA	40
3.8.1.	<i>Jenis Data</i>	40
3.8.2.	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	40
3.9.	ANALISIS DATA	41
3.9.1.	<i>Uji Pendahuluan</i>	41
3.10.	UJI HIPOTESIS	45
3.10.1.	<i>Hipotesis Statistika</i>	45
3.10.2.	<i>Tingkat Kesalahan</i>	46
3.10.3.	<i>Model Pengujian</i>	47
3.11.	RENCANA PEMBAHASAN	49
BAB IV		50
4.1.	DESKRIPSI DATA	50
4.2.	DESKRIPSI RESPONDEN	50

4.3.	UJI ALAT	52
4.3.1.	<i>Uji Statistika Deskriptif</i>	54
4.3.2.	<i>Uji Normalitas</i>	58
4.4.	UJI ASUMSI KLASIK	58
4.5.	UJI HIPOTESIS.....	61
4.5.1.	<i>Uji Nilai F</i>	61
4.5.2.	<i>Analisis Regresi Linear Berganda</i>	61
4.5.3.	<i>Uji Nilai t</i>	63
4.5.4.	<i>Uji Koefisien Determinasi (R^2)</i>	64
4.6.	PEMBAHASAN.....	65
4.6.1.	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel</i> 65	
4.6.2.	<i>Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel</i> 67	
4.6.3.	<i>Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel</i>	69
BAB V		71
5.1.	KESIMPULAN	71
5.2.	KETERBATASAN	71
5.3.	IMPLIKASI.....	72
5.4.	SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.	3
TABEL 2.1.	26
TABEL 3.1.	36
TABEL 4.1. DISTRIBUSI KUESIONER.	50
TABEL 4.2. DESKRIPSI RESPONDEN BERDASARKAN USIA	51
TABEL 4.3. DESKRIPSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	51
TABEL 4.4. DESKRIPSI RESPONDEN BERDASARKAN JABATAN	51
TABEL 4.5. HASIL UJI VALIDITAS.	52
TABEL 4.6. HASIL UJI RELIABILITAS	53
TABEL 4.7. STATISTIK DESKRIPTIF	54
TABEL 4.8. NILAI MEAN VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KPT)	56
TABEL 4.9. NILAI MEAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PAJAK (KUP).	56
TABEL 4.10. NILAI MEAN VARIABEL PEMERIKSAAN PAJAK (PEP)	57
TABEL 4.11. NILAI MEAN VARIABEL SANKSI PAJAK (SKS).	57
TABEL 4.12. UJI NORMALITAS ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOW TEST	58
TABEL 4.13. UJI MULTIKOLINEARITAS	59
TABEL 4.14. UJI HETEROSKEDASTISITAS.	60
TABEL 4.15. UJI NILAI F	61
TABEL 4.16. UJI ANALISIS LINIER BERGANDA	62
TABEL 4.17. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1. MODEL PENELITIAN.....	39
GAMBAR 3.2. GRAFIK PENGUJIAN SATU SISI ARAH POSITIF DENGAN A = 5% UNTUK HA1, HA2, HA3	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER.....	79
LAMPIRAN TABULASI DATA.....	82
LAMPIRAN HASIL UJI SPSS.....	89