TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PAJAK DAERAH DAN MOTIVASI WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH DENGAN PEMBERIAN INSENTIF FISKAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Disusun Oleh:

Anita Febriarti

235727853

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

TESIS

Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Daerah dan Motivasi Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah dengan Pemberian Insentif Fiskal sebagai Variabel Moderasi

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Anita Febriarti

NPM. 235727853

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 22 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Magister Ekonomi (S2) Program Studi Akuntansi

Ketua Panitia Penguji	Anggota Panitia Penguji
Dr. Totok Budi Santoso,S.E. M.BA., Ak., CA.	Dr. Anna Purwaningsih, S.E, M.Si.,Ak., CA.

Dr. Nuntomo S.E, M.Acc., BKP

Yogyakarta, 26 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Atmajaya Yogyakarta

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti S.E, M.Sc.IB, Ph.D

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PAJAK DAERAH DAN MOTIVASI WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH DENGAN PEMBERIAN INSENTIF FISKAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Disusun Oleh:

Anita Febriarti

235727853

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,

Dr. Nuritomo S.E, M.Acc., BKP

Yogyakarta, 26 Juni 2026

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Daerah dan Motivasi Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah dengan Pemberian Insentif Fiskal sebagai Variabel Moderasi"*. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, tim penguji, kepala program studi, keluarga, sahabat, serta semua pihak yang telah memberikan doa, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan tesis ini.

Penelitian ini disusun berdasarkan fenomena kepatuhan wajib pajak daerah di Kota Yogyakarta, khususnya pada Pajak Barang Jasa Tertentu (PBJT), dengan fokus pada pengaruh kualitas layanan pajak daerah, motivasi wajib pajak daerah. Dan peran insentif fiskal sebagai variabel moderasi. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan ilmu perpajakan daerah serta memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak daerah.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di

masa mendatang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

DAFTAR ISI 3

DAFTAR TABEL 8

ABSTRAK 10

ABSTRACT 11

BAB I PENDAHULUAN 12

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH 12

1.2. RUMUSAN MASALAH 21

1.3. TUJUAN PENELITIAN 22

1.4. MANFAAT PENELITIAN 23

1.4.1. Manfaat teoritis 23

1.4.2. Manfaat praktis 24

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN 26

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 29

2.1. LANDASAN TEORI 29

2.1.1. Teori Atribusi 29

2.1.2. Teori Law Enforcement 31

2.1.3. Pajak Barang Jasa Tertentu 33

2.1.3.1. PBJT Makanan dan/atau Minuman 35

2.1.3.2. PBJT Jasa Perhotelan 36

2.1.3.3. PBJT Jasa Parkir 37
2.1.3.4. PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan 38
2.1.3.5. Tarif PBJT 39
2.1.4. Kepatuhan Pajak 39
2.1.5. Kualitas Layanan Pajak 43
2.1.6. Motivasi dalam Perpajakan 47
2.1.7. Insentif Fiskal 53
2.2. PENELITIAN TERDAHULU 54
2.3. PENGEMBANGAN HIPOTESIS 57
2.4. KERANGKA PEMIKIRAN 67
BAB III METODE PENELITIAN 69
3.1. DESAIN PENELITIAN 69
3.2. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN 69
3.3. POPULASI DAN SAMPEL 70
3.4. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL 71
3.5. INSTRUMEN PENELITIAN 73
3.6. METODE PENGUMPULAN DATA 75
3.7. METODE ANALISIS DATA 75
3.7.1. Analisis Deskriptif 75
3.7.2. Analisis Statistik 76
3.7.2.1. Uji Kualitas Instrumen (Outer Model) 76
3.7.2.2. Merancang Model Struktural (Inner Model) 78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 82

4.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 82
4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN 82
4.2.1. Jenis Pajak Daerah yang Dibayarkan 83
4.2.2. Lama Menjadi Wajib Pajak 84
4.2.3. Penggunaan Alat Monitoring Pajak 86
4.2.4. Rata-rata Omzet Satu Tahun 88
4.2.5. Riwayat Pengajuan Permohonan Insentif Fiskal 90
4.2.6. Riwayat Pemeriksaan oleh BPKAD Kota Yogyakarta (selama 3 Tahun Terakhir) 92
4.3. ANALISIS DESKRIPTIF 94
4.3.1. Deskripsi Kumulatif Variabel Kualitas Layanan Pajak Daerah 94
4.3.2. Deskripsi Kumulatif Variabel Motivasi Wajib Pajak Daerah 96
4.3.3. Deskripsi Kumulatif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Daerah 99
4.3.4. Deskripsi Kumulatif Variabel Pemberian Insentif Fiskal 101
4.4. DESKRIPSI PARSIAL 103
4.4.1. Deskripsi Parsial Variabel Kualitas Layanan Pajak Daerah 103
4.4.2. Deskripsi Parsial Variabel Motivasi Wajib Pajak Daerah 108
4.4.3. Deskripsi Parsial Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Daerah 112
4.4.4. Deskripsi Parsial Variabel Pemberian Insentif Fiskal 115
4.5. HASIL UJI KUALITAS INSTRUMEN (OUTER MODEL) 119
4.5.1. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity) 119
4.5.2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) 122
4.5.2.1. Cross Loadings 122

4.5.2.2. AVE 124
4.5.3. Uji Reliabilitas Konstruk 125
4.6. EVALUASI MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL) 127
4.6.1. Koefisien Determinasi (R^2) 128
4.6.2. Predictive Relevance (Q^2) 130
4.6.3. Pengujian Hipotesis (Uji Path Coefficients) 132
4.6.3.1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect) 133
4.6.3.2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Moderasi (Moderating Effect) 135
4.7. PEMBAHASAN 137
4.7.1. Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah (H1) 137
4.7.2. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah 142
4.7.3. Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah dengan Pemberian Insentif Fiskal sebagai Variabel Moderasi 146
4.7.4. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah dengan Pemberian Insentif Fiskal sebagai Variabel Moderasi 150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 155
5.1. KESIMPULAN 155
5.1.1. Kualitas Layanan Pajak Daerah terbukti berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. 155

5.1.2. Motivasi Wajib Pajak Daerah terbukti berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. 156

5.1.3. Pemberian Insentif Fiskal memoderasi dan memperkuat pengaruh Kualitas Layanan Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. 156

5.1.4. Pemberian Insentif Fiskal memoderasi namun melemahkan pengaruh Motivasi Wajib Pajak Daerah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. 157

5.2. KETERBATASAN PENELITIAN 157

5.3. SARAN..... 158

5.3.1. Saran bagi Pemerintah Kota Yogyakarta (BPKAD)..... 158

5.3.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya 159

DAFTAR PUSTAKA..... 161

LAMPIRAN 164

DAFTAR TABEL

Tabel 1-1. Jumlah wajib pajak PBJT yang tertib setor dan terlambat atau tidak setor.....14

Tabel 1-2 Target, Realisasi Penerimaan dan Tunggakan PBJT. 15

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian, Definisi Operasioal Dan Indikator Penelitian 72

Tabel 3. 2 Kriteria Likert.....74

Tabel 3. 3 Kriteria Inner Model 79

Tabel 4-1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pajak Daerah 83

Tabel 4-2 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak 85

Tabel 4-3 Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Alat Monitoring Pajak.....87

Tabel 4-4 Distribusi Responden Berdasarkan Rata-rata Omzet Satu Tahun 89

Tabel 4-5 Distribusi Responden Berdasarkan Riwayat Pengajuan Permohonan Insentif Fiskal.....91

Tabel 4-6 Distribusi Responden Berdasarkan Riwayat Pemeriksaan oleh BPKAD Kota Yogyakarta 93

Tabel 4-7 Deskripsi Komulatif Variabel Kualitas Layanan Pajak Daerah 95

Tabel 4-8 Deskripsi Komulatif Variabel Motivasi Wajib Pajak Daerah.....97

Tabel 4-9 Deskripsi Komulatif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Daerah (Y).....99

Tabel 4-10 Deskripsi Komulatif Variabel Pemberian Insentif Fiskal 102

Tabel 4-11 Deskripsi Parsial Variabel Kualitas Layanan Pajak Daerah 104

Tabel 4-12 Deskripsi Parsial Variabel Motivasi Wajib Pajak Daerah 108

Tabel 4-13 Deskripsi Parsial Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Daerah 113

Tabel 4-14 Deskripsi Parsial Variabel Pemberian Insentif Fiskal 116

Tabel 4-15 Hasil Outer Loading 120
Tabel 4-16 Nilai Cross Loadings 122
Tabel 4-17 Nilai Average Variance Extracted (AVE) 125
Tabel 4-18 Nilai Uji Reliabilitas Konstruk.....126
Tabel 4-19 Nilai Koefisien Determinasi (R2).....128
Tabel 4-20 Nilai Predictive Relevance (Q2predict) 130
Tabel 4-21 Hasil Uji Hipotesis (Path Coefficients) 132

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak daerah dan motivasi wajib pajak daerah terhadap kepatuhan wajib pajak daerah dengan pemberian insentif fiskal sebagai variabel moderasi. Objek penelitian adalah wajib pajak daerah Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 336 (tiga ratus tiga puluh enam) responden yang dipilih dengan teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak daerah, dan motivasi wajib pajak daerah juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. Selain itu, pemberian insentif fiskal terbukti memperkuat pengaruh kualitas layanan pajak daerah terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. Insentif fiskal juga terbukti memoderasi namun melemahkan pengaruh motivasi wajib pajak daerah terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pajak daerah, penguatan motivasi wajib pajak daerah, dan pemberian insentif fiskal yang jelas dan transparan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak daerah secara lebih optimal.

Kata kunci: kualitas layanan pajak daerah, motivasi wajib pajak daerah, kepatuhan wajib pajak daerah, insentif fiskal, PBJT.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of local tax service quality and local taxpayer motivation on local taxpayer compliance, with fiscal incentives as a moderating variabel. The research object is local taxpayers subject to the Specific Goods and Services Tax (PBJT) in Yogyakarta City. This study uses a quantitative approach with a survei method. Primary data were collected through questionnaires distributed to 336 respondents selected using the Slovin formula.

The results show that local tax service quality has a positive effect on local taxpayer compliance, and local taxpayer motivation also has a positive effect on local taxpayer compliance. In addition, fiscal incentives are proven to strengten the effect of local tax service quality on local taxpayer compliance. Fiscal Incentives are also proven to moderate, but weaken, the effect of local taxpayer motivation on local taxpayer compliance. These findingss indicate that improving local tax service quality, strengthening local taxpayer motivation, and providing clear and transparent fiscal incentives can more effecticely encoutage local taxpayer compliance.

Keywaord*: local tax service quality, local taxpayer motivation, local taxpayer compliance, fiscal incentives, PBJT.*