

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PROGRAM
SAMSAT KELILING DAN MODERNISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(STUDI KASUS SAMSAT SEMARANG II)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:
NAGARITO AMASORA
40011419650174

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
TAHUN 2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Nagarito Amasora

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650174

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus,
Program SAMSAT Keliling dan Modernisasi Administrasi Perpajakan
Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan
Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Semarang II)

Semarang, 06 September 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Etna Nur Afri Yuyetta S.E., Akt., M.Si.

NIP.197204212000122001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Nagarito Amasora

Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650174

Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus,
Program SAMSAT Keliling dan Modernisasi Administrasi Perpajakan
Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan
Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Semarang II)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 18 September 2023

Tim Penguji

1. Dr. Etna Nur Afri Yuyetta, S.E., Akt., M.Si (.....)

2. Apip, S.E., M.Si

3. Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nagarito Amasora menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Program SAMSAT Keliling dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Semarang II), yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 06 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Nagarito Amasora

NIM. 40011419650174

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, program samsat keliling dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus Samsat Semarang II). Metode analisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji t statistik dan f statistik. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. Hasil penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh signifikan dengan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terdapat pengaruh signifikan dengan program samsat keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan terdapat pengaruh signifikan dengan modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Program SAMSAT Keliling, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study aims to determine the effect of fiscal service quality, mobile samsat program and tax administration modernization on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (Case study of Samsat Semarang II). The analysis method uses multiple linear regression with statistical statistic and f t tests. The number of samples used was 97 respondents.

The results of this study stated that there was a significant influence with the quality of fiscal services on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax, there was a significant influence with the mobile samsat program on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax and there was a significant influence with the modernization of tax administration on the level of taxpayer compliance in paying motor vehicle tax in Samsat Semarang II.

Keywords: Quality of Fiscal Services, Mobile SAMSAT Program, Tax Administration Modernization, Taxpayer Compliance Rate

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	Error! Bookmark not defined.
Abstract	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Sistematika penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pajak	Error! Bookmark not defined.

2.1.1	Definisi Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Fungsi Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Jenis Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Sistem Pemungutan Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Stelse Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
2.2	Pajak Kendaraan Bermotor	Error! Bookmark not defined.
2.3	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Error! Bookmark not defined.
2.4	SAMSAT Keliling	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.6	Krikteria Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.7	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.3 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 3. 2	Ketentuan Keputusan Reliabilitas	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kendaraan	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden berdasarkan Domisili Kecamatan.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 5	Uji Validitas.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 7	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 8	Uji Multikolinearitas	Error!
Bookmark not defined.		

Tabel 4. 9	Uji Heterokedastisitas.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4. 10	Hasil Analisis Regresi Berganda	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4. 11	Hasil Uji Statistik T	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4. 12	Hasil Uji Statistik F	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4. 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error!
	Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berfikir.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Gambar 4. 1	Grafik Histogram.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Gambar 4. 2	Grafik P-P Plot	Error!
	Bookmark not defined.	
Gambar 4. 3	Uji Heteroskedastisitas	Error!
	Bookmark not defined.	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian	Error!
	Bookmark not defined.	

Lampiran 3	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	Error!
	Bookmark not defined.	
Lampiran 4	Tabulasi Data Program SAMSAT Keliling (X2)	Error!
	Bookmark not defined.	
Lampiran 5	Tabulasi Data Modernisasi Administrasi Perpajakan (X3)	Error!
	Bookmark not defined.	
Lampiran 6	Tabulasi Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Error!
	Bookmark not defined.	
Lampiran 7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	101
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	102
Lampiran 9	Uji Validitas Program SAMSAT Keliling (X2)	103
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Program SAMSAT Keliling (X2)	104
Lampiran 11	Uji Validitas Modernisasi Administrasi Perpajakan (X3)	104
Lampiran 12	Uji Reliabilitas Modernisasi Administrasi Perpajakan (X3)	105
Lampiran 13	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	105
Lampiran 14	Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	107

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PROGRAM SAMSAT KELILING DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS SAMSAT SEMARANG II)”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D4) Sekolah Vokasi Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro Semarang.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H, M. Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
4. Ibu Dr. Etna Nur Afri Yuyetta S.E., Akt., M.Si. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuannya selama penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Ibu Mutiara Tresna Parasetya S.E. M.Si., Ak. selaku Dosen Wali yang telah senantiasa menyertai selama 4 tahun kuliah di Universitas ini.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat luas

kepada peneliti selama perkuliahan

7. Adriato, S.E dan Misseri Eulis Hartati, S.H selaku orang tua penulis, Benaya Anugrahnu, Queen Gifty Iyuhanku dan Kairos Lucio Manuwu selaku adik penulis yang selalu mendukung dalam proses pengerjaan tugas akhir, baik secara jasmani maupun rohani.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Akuntansi Perpajakan 2019 yang telah memberikan semangat serta doa kepada peneliti selama melaksanakan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua sahabat seperjuangan yang turut membantu dan saling menyemangati dalam pengerjaan skripsi ini, khususnya Oda, Erlang dan semua kakak adik sahabat anggota Paduan Suara Mahasiswa Universitas Diponegoro.
10. Untuk diri sendiri yang telah sangat berjuang dalam proses penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semarang, 06 September 2023



Peneliti

Nagarito Amasora

