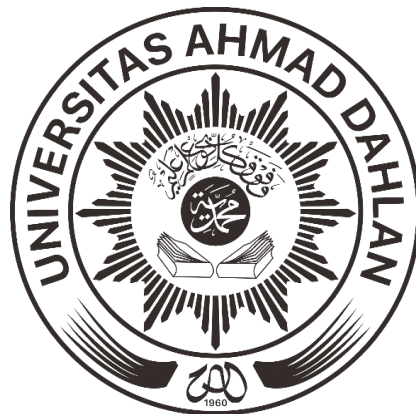


**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS, DAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Ahmad Dahlan



Disusun oleh:

Bilqizri Firgiawan Richul

NIM: 1800012233

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

2023

PERSETUJUAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS, DAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)**



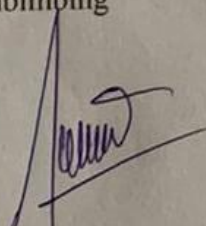
Diajukan Oleh:

Bilqizri Firgiawan Richul

NIM :1800012233

Telah disetujui Oleh

Pembimbing


Ulinuha Yudiansa Putra, S.E.,

Tanggal 09 September 2023

M.Acc., Ak., CA.

NIY: 60130758

PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS, DAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)**

Diajukan Oleh:

Bilqizri Firgiawan Richul

NIM :1800012233

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program

Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Tanggal : 26 September 2023

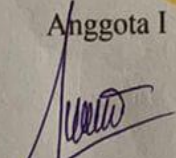
Yang terdiri dari

Ketua


Beni Suhendra Winarso, S.E., M.Si

NIY : 60010371

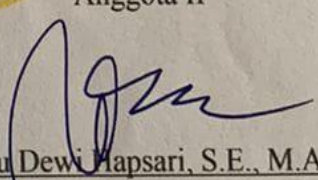
Anggota I


Ulinnulfa Yudiansa Putra, S.E.,

M.Acc., Ak., CA.

NIY: 60130758

Anggota II


Wahyu Dewi Hapsari, S.E., M.Acc.,

Ak., CA.

NIY: 60171050

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM : 19700620 199601 011 0784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas, Dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)" ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di satu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

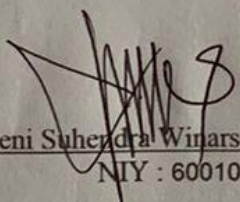
Yogyakarta, 20 Februari 2024

Yang menyatakan

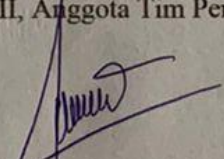


Bitiqzri Firgiawan Richul

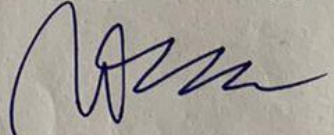
Saksi I, Ketua Tim penguji


Beni Suhendra Winarso, S.E., M.Si
NIY : 60010371

Saksi II, Anggota Tim Penguji


Ulinnula Yudiansa Putra, S.E.,
M.Acc., Ak., CA.
NIY: 60130758

Saksi III, Anggota Tim Penguji


Wahyu Dewi Hapsari, S.E., M.Acc.,
Ak., CA.
NIY : 60171050

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bilqizri Firgiawan Richul
NIM : 1800012233
Email : bilqizri1800012233@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas, Dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)

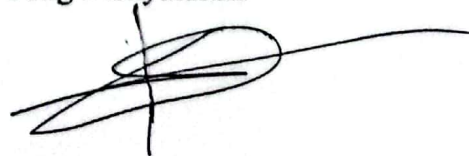
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di instutusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 28 Maret 2024

Yang Menyatakan



Bilqizri Firgiawan Richul

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْئُوا

وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

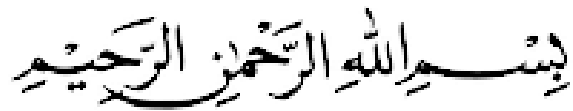
“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai. (QS. Al-Isra' Ayat 7)”

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada orang-orang yang berada disekitar saya yang dengan sepenuh hati memberikan dukungan dan semangat. Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga saya terutama orang tua saya yang sudah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk saya. Semoga skripsi ini bisa membuat keluarga saya bangga atas pencapaian saya dan karya saya ini dapat bermanfaat bagi orang lain sehingga menjadi ibadah.

UCAPAN TERIMA KASIH



Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara)”** salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana psikologi. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa terdapat berbagai pihak yang turut hingga skripsi ini selesai. Penulis memberikan ucapan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada :

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan beserta staf yang telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penulis selama menempuh pendidikan dan menjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan telah memberikan izin dan memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
3. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan telah memberikan izin dan memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.

4. Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan telah memberikan izin dan memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Annisa Fitria, S.E., M.Si yang telah membimbing, dan memotivasi penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
6. Dosen Pembimbing Skripsi Ulinnuha Yudiansa Putra, S.E., M.Acc, Ak. yang telah membimbing, memberikan arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, dan doa untuk peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Petugas SAMSAT Kota Kolaka yang telah bersedia membantu menyebarkan kuisioner
10. Masyarakat wajib pajak Kota Kolaka yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 20 Februari 2024

Yang menyatakan

Bilqizri Firgiawan Richul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTISARI	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
A. Teori yang berkaitan	10
B. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
C. Kesadaran Wajib Pajak	15
D. Kualitas Pelayanan.....	16

E. Program Pemutihan Pajak	17
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Rerangka Pemikiran	19
H. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III.....	23
A. Jenis dan Sifat Penelitian	23
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
D. Definisi Operasional.....	25
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Uji Asumsi Klasik.....	29
G. Uji Hipotesis	30
BAB IV	34
A. Pengumpulan Data Penelitian	34
B. Data Responden	34
C. Analisis Statistik Deskriptif	35
D. Uji Asumsi Data.....	36
E. Uji Asumsi Klasik.....	41
F. Uji Hipotesis	44
G. Pembahasan.....	48
BAB V.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	50
C. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Penelitian	20
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Informasi Responden	34
Tabel 4. 2 Descriptive Statistics	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas.....	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Program Pemutihan Pajak	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4. 11 Tabel Uji Determinan (R^2)	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik F	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik t	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	59
Lampiran 3 Tabulasi data	64
Lampiran 4 Hasil Analisis Data	76

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of taxpayer awareness, quality of tax services and the tax whitening program on taxpayer compliance in SAMSAT Kolaka City. The sample in this study was 136 respondents.

The research method used is a quantitative method. The questionnaire used in this research is a questionnaire on taxpayer awareness, tax service quality, tax whitening program and taxpayer compliance.

The results of this research show that the quality of officer service has an effect on taxpayer compliance, but taxpayer awareness and the tax whitening program have no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Officer Service Quality, Tax Whitening Program;

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kota Kolaka. Sampel pada penelitian ini sebanyak 136 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pada kesadaran wajib pajak dan program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas, Program Pemutihan Pajak;