

Judul Penelitian : PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK,
LAYANAN E- SAMSAT DAN LAYANAN *DRIVE THRU*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
MODERASI KEPUASAN LAYANAN

Dosen Pembimbing : Srikalimah, SE., MM

: Dewi Wungkus Antasari, SE., MM

Nama Mahasiswa : Temi Reginawati

Npm : 21130310008

Abstract

This study aims to see whether the service quality variable is able to moderate the relationship between the tax whitening program, e-samsat service, and drive thru service to the compliance of motor vehicle taxpayers at the Kediri City SAMSAT Office. The data used is primary data in the form of questionnaire data. The sample was determined using random sampling, and the data was tested using the SPSS version 26 program. Tax whitening (X1) and E-SAMSAT Service (X2) did not have a significant effect on taxpayer compliance (Y). The drive thru service (X3) has a significant effect on taxpayer compliance (Y). Tax whitening (X1) and E-SAMSAT Service (X2) have a positive and significant effect on taxpayer compliance (Y) with partial moderation of service satisfaction (Z) or can strengthen the relationship between E-SAMSAT services (X2) and mandatory compliance (Y). The drive thru service (X3) has a negative and insignificant effect on taxpayer compliance (Y) with the moderation of service satisfaction (Z) partially or cannot moderate the effect of the tax whitening relationship (X1) on mandatory tax compliance (Y).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel kualitas pelayanan mampu memoderasi hubungan antara program pemutihan pajak, layanan e-samsat, layanan *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Kediri. Data yang digunakan yaitu data primer berupa data kuesioner. Penentuan sampel menggunakan random sampling, dan data diuji menggunakan program SPSS versi 26. Pemutihan pajak (X1) dan Layanan E- SAMSAT (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Layanan *drive thru* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Pemutihan pajak (X1) dan Layanan E- SAMSAT (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan moderasi kepuasan layanan (Z) secara parsial atau dapat memperkuat hubungan layanan E- SAMSAT (X2) terhadap kepatuhan wajib paja (Y). Layanan *drive thru* (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan moderasi kepuasan layanan (Z) secara parsial atau tidak dapat memoderasi pengaruh hubungan pemutihan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib paja (Y).

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PALGIARISME	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	12
2.2.1 Pemutihan pajak.....	12
2.2.2 Layanan E- SAMSAT	13
2.2.3 Layanan <i>Drive Thru</i>	15
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.2.5 Kepuasan Layanan	19
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.2 Pengaruh Layanan E- SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.3.3 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23

2.3.4 Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan	24
2.3.5 Pengaruh Layanan E- SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan	25
2.3.6 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan	26
2.5 Formula Hipotesis	27
2.6.1 Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.6.2 Pengaruh Layanan E- SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.6.3 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.6.4 Pengaruh Pemutihan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan	29
2.6.5 Pengaruh Layanan E- SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan.	30
2.6.6 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Kepuasan Layanan.	31
2.6 Hipotesis Operasional.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
3.6 Data dan Teknik Pengumpulan.....	36
3.7 Identifikasi Variabel.....	37
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.9 Teknik Analisis	40
3.9.1. Uji Validitas.....	41
3.9.2. Uji Reliabilitas	41
3.9.3. Uji Asumsi Klasik	42
3.9.4 <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	43
3.9.5 Interpretasi	45
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46

4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum SAMSAT Kota Kediri	46
4.1.2 Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Kebijakan Mutu	48
4.1.3 Lokasi SAMSAT Kota Kediri	49
4.1.4 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Kediri.....	49
4.1.5 Fungsi Samsat	52
4.1.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.7 Data Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Uji Validitas.....	57
4.2.2 Uji Realibilitas	58
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.2.3 Uji Moderated Regression Analysis.....	62
4.3 Interpretasi Hasil	66
4.3.1 Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
4.3.2 Pengaruh Layanan E- SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	67
4.3.3 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	68
4.3.4 Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Kepuasan Layanan.	69
4.3.5 Pengaruh Layanan E- SAMSAT Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Kepuasan Layanan.	70
4.3.6 Pengaruh Layanan <i>Drive Thru</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Kepuasan Layanan.	72
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77