

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN
SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN
INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**



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:

Khayla Sabrina Al Salsabila
40011421650194

PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Khayla Sabrina Al Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650194

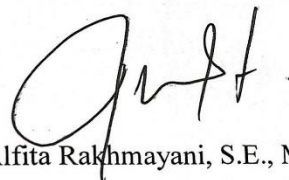
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**

Semarang, 2 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Khayla Sabrina Al Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650194

Fakultas : Sekolah Vokasi

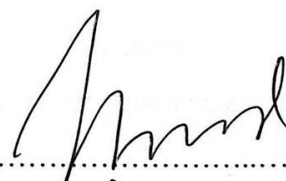
Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 19 Juni 2025

Tim Penguji

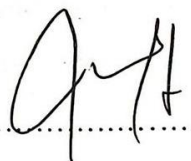
1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt.

()

2. Hetika, S.Pd., M.Si.

()

3. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Khayla Sabrina Al Salsabila, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi berjudul: “Pengaruh Digitalisasi Layanan SAMSAT, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Semarang III)” adalah hasil karya tulis saya sendiri dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tugas akhir/skripsi tersebut tidak terdapat bagian mana pun yang merupakan hasil plagiarisme. Seluruh kutipan, data, dan pendapat dari sumber lain telah dicantumkan dan diakui sebagaimana mestinya sesuai kaidah penulisan ilmiah. Tidak ada bagian dalam tugas akhir ini yang menjiplak karya orang lain seolah-olah merupakan pemikiran saya pribadi.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini, baik secara sengaja maupun tidak, maka saya bersedia untuk menarik kembali tugas akhir/skripsi ini serta menerima segala bentuk sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Diponegoro.

Semarang, 2 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Khayla Sabrina Al Salsabila

NIM. 40011421650194

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak digitalisasi layanan SAMSAT, mutu pelayanan, serta penyampaian informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pemilihan responden secara *purposive* berdasarkan kriteria tertentu seperti terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III, telah menggunakan layanan digital, berusia minimal 18 tahun, memiliki kendaraan pribadi, serta pernah membayar pajak dalam dua tahun terakhir. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada responden. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan serta informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, digitalisasi layanan SAMSAT berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Digitalisasi; Kualitas Pelayanan; Informasi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the impact of SAMSAT service digitalization, service quality, and the dissemination of tax information on the compliance level of motor vehicle taxpayers. A quantitative approach was applied in this research, with respondents selected using purposive sampling based on specific criteria such as being registered at SAMSAT Kota Semarang III, having used digital services, being at least 18 years old, owning a private vehicle, and having paid taxes within the past two years. The sample consisted of 100 respondents, and data were collected using questionnaires distributed to them. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the aid of SPSS version 27. The results indicate that service quality and tax information have a positive and significant influence on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. Meanwhile, SAMSAT service digitalization has a negative but not significant impact on taxpayer compliance.

Keywords: *Digitalization; Service Quality; Tax Information; Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan rahmat-Nya, yang memungkinkan peneliti menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Layanan SAMSAT, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Semarang III)”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penyusunan laporan ini tentu tidak mungkin tercapai tanpa bantuan, doa, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Diponegoro, Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.
2. Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., beserta seluruh jajaran.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan, Apip, SE., M.Si., Akt, serta segenap dosen dan staf pengajar atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan.
4. Dosen pembimbing, Ibu Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak., yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.

5. Kantor Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah serta UPPD/SAMSAT Kota Semarang III atas izin, data, dan informasi yang diberikan guna mendukung kelancaran penelitian ini.
6. Orang tua tercinta, ayah, mama, dan papa yang senantiasa memberikan dukungan penuh, baik moril maupun materil yang tiada hentinya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dengan baik.
7. Adik peneliti, Shadiva Syechsadi Jehan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta solusi atas segala kendala yang dihadapi peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dengan baik.
8. Sepupu peneliti, Salwa Khalishah, yang telah menjadi salah satu sosok penyemangat dalam perjalanan studi ini, serta turut memberikan dukungan moril yang tulus dan berarti.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Akuntansi Perpajakan, khususnya Adelia, Lidya, Naeli yang selalu saling menguatkan dan membantu sejak awal perkuliahan daring hingga akhir masa studi.
10. Sahabat pertama sekaligus teman seperjalanan akademik peneliti, Marine Siltania, yang senantiasa hadir dalam setiap suka dan duka serta memberi dukungan yang tak ternilai dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam perjalanan studi dan penyusunan tugas akhir ini.

12. Dan terakhir, terima kasih kepada diri sendiri untuk keberanian, kegigihan, dan ketulusan dalam menjalani setiap proses, tetap bertahan, dan tidak pernah berhenti berusaha memberikan yang terbaik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini belum sepenuhnya sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, peneliti dengan terbuka menerima setiap masukan maupun saran yang bersifat konstruktif. Diharapkan karya ini dapat memberikan nilai guna dan menjadi rujukan yang bermanfaat bagi siapa pun yang memerlukannya.

Semarang, 2 Juni 2025

Peneliti



Khayla Sabrina Al Salsabila

NIM. 40011421650194

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
1.5.1 BAB I PENDAHULUAN	8
1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
1.5.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	9
1.5.5 BAB V PENUTUP	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Teori Kualitas Layanan (<i>Service Quality Theory</i>).....	10
2.1.2 Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model – TAM) ..	11
2.1.3 Kepatuhan Pajak.....	12
2.1.4 Digitalisasi Layanan Publik.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Informasi Perpajakan.....	15
2.1.7 PENELITIAN TERDAHULU	15
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
2.3 HPOTESIS.....	21

2.3.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.3.3 Pengaruh Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.1.1 Variable Dependen (Y).....	25
3.1.2 Variable Independen (X).....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1 Populasi Penelitian	28
3.2.2 Sampel Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.5.2 Uji Kualitas Data	33
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Data Responden.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.3 Analisis Data.....	43
4.3.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.3.2 Uji Kualitas Data	45
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.4 Interpretasi Hasil.....	61
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65

5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Uji Grafik Normal Plot.....	52
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target, Objek, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT/UPPD Kota Semarang III Tahun 2019-2023.....	3
Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel	39
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4. 3 Berdasarkan Usia Responden.....	41
Tabel 4. 4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 10 Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4. 11 Uji multikolinearitas	54
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	55
Tabel 4. 13 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²).....	57
Tabel 4. 14 Uji statistik F	58
Tabel 4. 15 Uji statistik t	60