

**PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS SISTEM
APLIKASI, PENGETAHUAN APLIKASI, DAN
PENGUNAAN APLIKASI E-SAMSAT
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(STUDI KASUS DI KOTA BEKASI)**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Jordy Wilander
40011419650169

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Jordy Wilander
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650169
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi,
Pengetahuan Aplikasi, dan Penggunaan Aplikasi E-
Samsat sebagai Variabel Mediasi Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi
Kasus Di Kota Bekasi).

Semarang, 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr.Dra. Zulaikha Ak., M.Si.

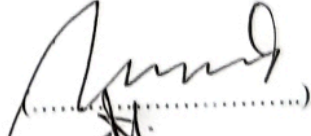

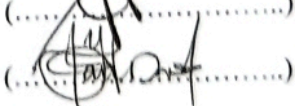
NIP. 195805251991032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Jordy Wilander
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650169
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi,
Pengetahuan Aplikasi, dan Penggunaan Aplikasi E-
Samsat sebagai Variabel Mediasi Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi Kasus Di Kota Bekasi).

Telah dinyatakan ujian pada tanggal 16 Agustus 2023

Tim Penguji

1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. 
2. Deddy Sulestiyono, S.E., S.T., M.M. 
3. Clara Yully Diana Ekaristi, S.E., M.Acc. 

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Jordy Wilander, menyatakan bahwa tugas skripsi dengan judul “Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi, Pengetahuan Aplikasi, Penggunaan Aplikasi E-Samsat Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kota Bekasi)” yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol 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 mengatakan menarik 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, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Jordy Wilander

NIM. 40011419650169

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang dikelola oleh provinsi. Penelitian ini dilakukan studi kasus di Kota Bekasi karena penerimaan pendapatan khususnya pada pajak kendaraan bermotor dan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor memiliki peningkatan yang signifikan khususnya di tahun 2018-2022. Pemerintah melakukan sebuah inovasi berupa sebuah aplikasi online bernama “E-SAMSAT” yang bertujuan untuk menekan angka wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban kendaraan bermotornya dan mempermudah wajib pajak melakukan kewajibannya tanpa perlu datang ke Kantor SAMSAT. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sosialisasi, kualitas sistem aplikasi, pengetahuan aplikasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimediasi oleh penggunaan aplikasi E-Samsat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Bekasi. Pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* dan jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 99 sampel dengan rumus *slovin*. Pengumpulan data menggunakan *e-survey* dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dan *PROCESS by Hayes* dengan aplikasi IBM SPSS 26. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa sosialisasi, kualitas sistem aplikasi, pengetahuan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimediasi oleh penggunaan aplikasi E-Samsat.

Kata kunci : Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi, Pengetahuan Aplikasi, Penggunaan Aplikasi E-Samsat, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Vehicle tax is one of the regional taxes managed by the provincial government. This research was conducted as a case study in Bekasi City because revenue receipts, especially in vehicle taxes and the number of motorized vehicle owners, have increased significantly in 2018-2022. The government made an innovation in the form of an online application called "E-SAMSAT," which aims to reduce the number of taxpayers who do not comply with their motorized vehicle obligations and make it easier for taxpayers to carry out their obligations without the need to come to the SAMSAT office. This study examines the effect of socialization, the quality of the application system, and the knowledge of using the application on motor vehicle taxpayer compliance mediated by using the E-Samsat application. This research uses quantitative methods. The population in this study is the number of registered motor vehicle taxpayers in Bekasi City. Sampling using the random sampling method and the number of samples determined as many as 99 samples with the Slovin formula. We collected data using an e-survey with a questionnaire. This study used linear regression analysis and PROCESS by Hayes with the IBM SPSS 26 application. These results showed that socialization, application system quality, and application usage knowledge significantly affected motor vehicle taxpayer compliance mediated by the use of the E-Samsat application.

Keywords : Socialisation, application system quality, Application Usage Knowledge, Use Of The E-Samsat Application, Vehicle Tax Compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi, Pengetahuan Aplikasi, dan Penggunaan Aplikasi E-Samsat sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi”. Penulisan proposal penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi skripsi Program Studi Diploma IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini dapat terlaksana dan selesai tepat waktu berkat bimbingan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak yang sepenuh hati telah meluangkan waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (Diploma-IV) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian.
2. Ibu Dr.Dra Zulaikha, Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan Skripsi.
3. Orang tua dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan segala kasih sayang dan dukungan dalam menyelesaikan studi dan penyusunan Skripsi.
4. Jennifer Sherlyn yang telah memberikan energi positif, membantu penulis menyusun tugas akhir dan menyemangati penulis dalam suka dan duka.

5. Rekan-rekan Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Angkatan 2019 yang telah berbagi ilmu dan pengalaman dalam penyelesaian Skripsi.
6. Seluruh pihak yang membantu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik dalam segi material maupun spiritual hingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak semua hal dapat dideskripsikan dengan sempurna. Penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun sebagai perbaikan dalam penelitian selanjutnya. Semoga penelitian dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Jordy Wilander

NIM. 40011419650169

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	II
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	III
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS SKRIPSI.....	IV
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Atribusi.....	11
2.1.1.1 Sosialisasi.....	12
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	14
2.1.3 Teori Implementasi Edward III.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Penggunaan Aplikasi E-SAMSAT..	23
2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Penggunaan Aplikasi E-SAMSAT	24
2.4.3 Pengaruh Pengetahuan Aplikasi Terhadap Penggunaan Aplikasi E-SAMSAT	25
2.4.4 Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	29
3.1.2 Sosialisasi (SOS).....	30

3.1.3	Kualitas Sistem Aplikasi (KS)	31
3.1.4	Pengetahuan Aplikasi (PA)	32
3.1.5	Penggunaan Aplikasi E-SAMSAT (M)	33
3.2	Populasi Dan Sampel	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel	38
3.3	Jenis Dan Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis	40
3.5.1	Statistik Deskriptif	40
3.5.2	Uji Kualitas Data	40
3.5.2.1	Uji Reliabilitas	40
3.5.2.2	Uji Validitas	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1	Uji Normalitas	41
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	42
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.4	Analisis Regresi Berganda	43
3.5.5	Uji Hipotesis	44
3.5.5.1	Uji F	44
3.5.5.2	Uji t	44
3.5.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.5.4	Uji Hayes Process	45
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2	Analisis Data	49
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif	49
4.2.2	Uji Kualitas Data	52
4.2.2.1	Uji Validitas	52
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	55
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3.1	Uji Normalitas	56
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	57
4.2.3.3	Uji Heterokedastisitas	58
4.2.4	Analisis Hipotesis Regresi Linear Berganda	59
4.2.4.1	Uji F	62
4.2.4.2	Uji T	62
4.2.4.3	Koefisien Determinan (R^2)	63
4.2.5	Uji Process Hayes	64
4.3	Interpretasi Hasil Dan Pembahasan	65
4.3.1	Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
4.3.2	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Samsat..	66

4.3.3	Pengaruh Pengetahuan Aplikasi Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Samsat	67
4.3.4	Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.3.5	Pengaruh Mediasi Penggunaan Aplikasi E-Samsat Terhadap Hubungan Variabel Sosialisasi, Kualitas Sistem, Dan Pengetahuan Aplikasi Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	69
BAB V	71
KESIMPULAN & SARAN	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Keterbatasan	72
5.3	Saran.....	73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)..... 14

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	RASIO KETAATAN PKB DI KOTA BEKASI	2
TABEL 1.2	PENDAPATAN PKB KOTA BEKASI.....	3
TABEL 3.1	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL & INSTRUMEN.....	34
TABEL 4.1	DISTRIBUSI SAMPEL	48
TABEL 4.2	DEMOGRAFI PENELITIAN.....	48
TABEL 4.3	HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	49
TABEL 4.4	HASIL UJI VALIDITAS.....	54
TABEL 4.5	HASIL UJI RELIABILITAS	55
TABEL 4.6	HASIL UJI NORMALITAS.....	56
TABEL 4.7	HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	57
TABEL 4.8	UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	58
TABEL 4.9	HASIL UJI REGRESI TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMSAT.....	59
TABEL 4.10	HASIL UJI REGRESI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	61
TABEL 4.11	HASIL UJI <i>PROCESS</i> HAYES	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.	KUESIONER PENELITIAN.....	77
LAMPIRAN 2.	DATA SOSIALISASI.....	68
LAMPIRAN 3.	DATA KUALITAS SISTEM APLIKASI.....	71
LAMPIRAN 4.	DATA PENGETAHUAN APLIKASI.....	73
LAMPIRAN 5.	DATA PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMSAT.....	76
LAMPIRAN 6.	DATA KEPATUHAN WAJIB PAJAK	79
LAMPIRAN 7.	HASIL PENGUJIAN DESKRIPTIF	82
LAMPIRAN 8.	UJI VALIDITAS DATA VARIABEL SOSIALISASI	82
LAMPIRAN 9.	UJI VALIDITAS DATA VARIABEL KUALITAS SISTEM APLIKASI	83
LAMPIRAN 10.	UJI VALIDITAS DATA VARIABEL PENGETAHUAN	84
LAMPIRAN 11.	UJI VALIDITAS DATA VARIABEL PENGGUNAAN	85
LAMPIRAN 12.	UJI VALIDITAS DATA VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK	86
LAMPIRAN 13.	UJI RELIABILITAS DATA VARIABEL SOSIALISASI ..	87
LAMPIRAN 14.	UJI RELIABILITAS DATA VARIABEL KUALITAS	87
LAMPIRAN 15.	UJI RELIABILITAS DATA VARIABEL PENGETAHUAN APLIKASI	87
LAMPIRAN 16.	UJI RELIABILITAS DATA VARIABEL PENGGUNAAN ..	87
LAMPIRAN 17.	UJI RELIABILITAS DATA KEPATUHAN WAJIB PAJAK.	87
LAMPIRAN 18.	HASIL PENGUJIAN NORMALITAS KOMOLGOROV-	88
LAMPIRAN 19.	HASIL PENGUJIAN MULTIKOLINEARITAS	88
LAMPIRAN 20.	HASIL UJI MEDIASI VARIABEL SOSIALISASI	88
LAMPIRAN 21.	HASIL UJI MEDIASI VARIABEL KUALITAS SISTEM APLIKASI	89
LAMPIRAN 22.	HASIL UJI MEDIASI VARIABEL PENGETAHUAN	89