

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI E-SAMSAT,
KUALITAS PELAYANAN, DAN TARIF PROGRESIF
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
DI WILAYAH JAKARTA TIMUR**

***THE EFFECT OF IMPLEMENTING THE E-SAMSAT
APPLICATION, SERVICE QUALITY, AND PROGRESSIVE
RATES ON VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN THE EAST
JAKARTA REGION***

Oleh

Petronius Gonimat Galus

2018420043

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Petronius Gonimat Galus

NIM : 2018420043

Juusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Penerapan Aplikasi E-Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Progresif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Wilayah Jakarta Timur** yang dibimbing oleh Ibu Radina Modjaningrat, SE., M.Ak. adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengkopi sebagian hasil dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Februari 2024

Yang menyatakan,



Petronius Gonimat Galus

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Petonius Gonimat Galus

NIM : 2018420043

Juusan : Akuntansi

Peminatan : Kepatuhan Wajib Pajak

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Aplikasi E-Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Progresif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Wilayah Jakarta Timur

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 13 Februari 2024

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



Radina Modjaningrat, SE., M.Ak.

Menyetujui

Pembimbing



Radina Modjaningrat, SE., M.Ak.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN APLIKASI E-SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN TARIF PROGRESIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI WILAYAH JAKARTA TIMUR

THE EFFECT OF IMPLEMENTING THE E-SAMSAT APPLICATION, SERVICE QUALITY, AND PROGRESSIVE RATES ON VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN THE EAST JAKARTA REGION

Oleh

Petronius Gonimat Galus

2018420043

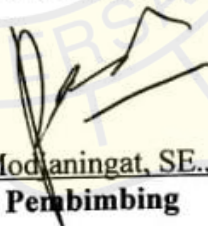
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Universitas Darma Persada.

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 13 Februari 2024


Radina Modjaningrat, SE., M.Ak.

Pembimbing


Agustina Indriani, SE., M.Ak.

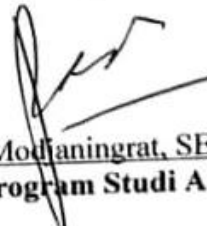
Penguji I


Reko Saprianto, SE, M.Si, Ak, CA, ADPA

Penguji II



Dr. Sukardi, SE, MM
Dekan Fakultas Ekonomi

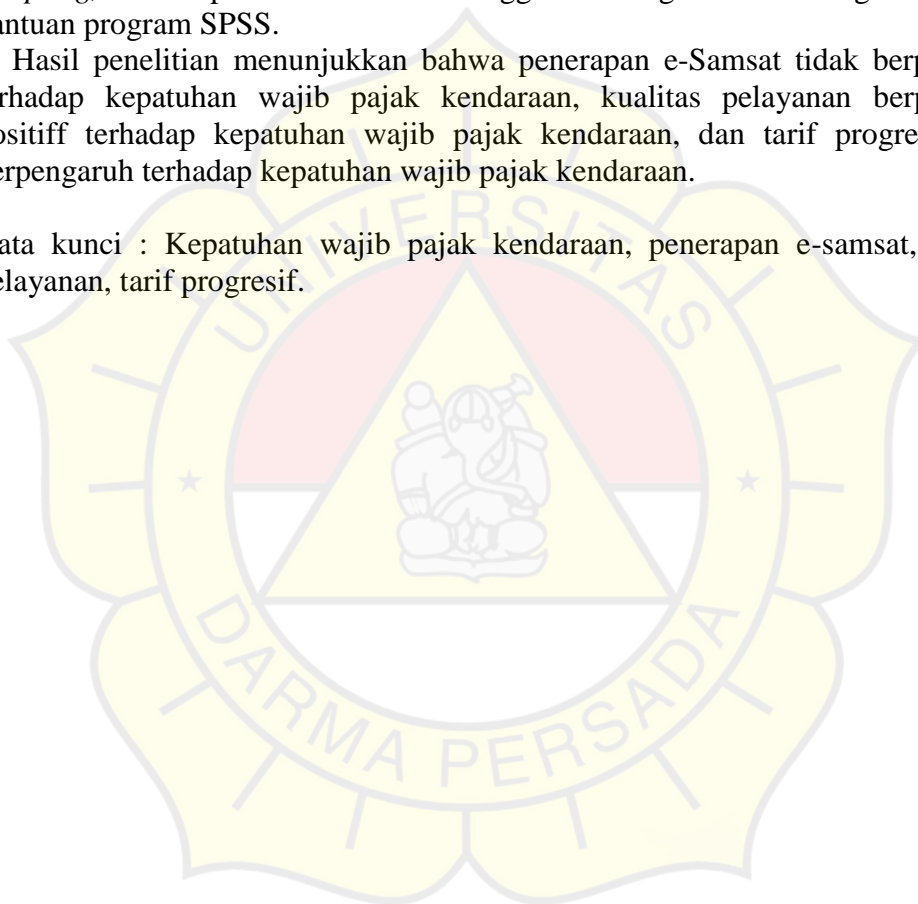

Radina Modjaningrat, SE., M.Ak.
Ketua Program Studi Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, dan tarif progresif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di wilayah Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama Samsat Jakarta Timur, Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, Teknik pemeriksaan data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, dan tarif progresif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak kendaraan, penerapan e-samsat, kualitas pelayanan, tarif progresif.

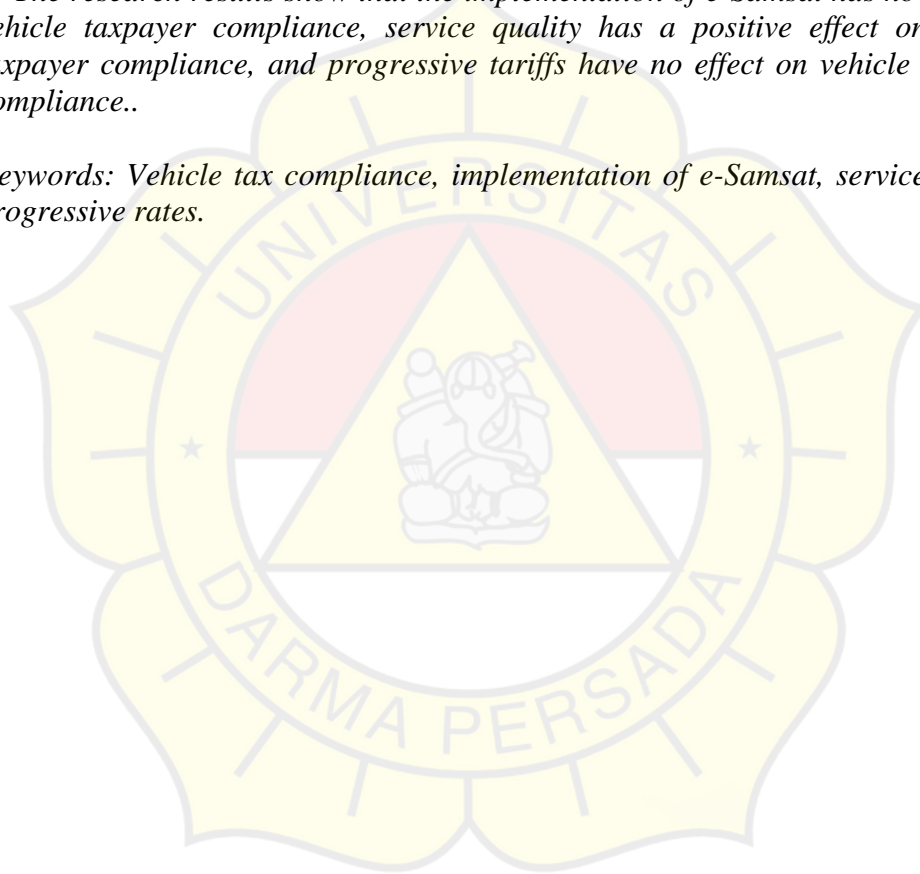


ABSTRACT

This research aims to examine the effect of implementing e-Samsat, service quality, and progressive tariffs on vehicle tax compliance in the East Jakarta area. This research is a quantitative research, this research was carried out using a data collection method by distributing questionnaires, the population used in this research was all motor vehicle taxpayers registered at the East Jakarta Samsat joint office. The sample determination method in this research used the accidental sampling method, The data examination technique uses multiple linear regression with the help of the SPSS program.

The research results show that the implementation of e-Samsat has no effect on vehicle taxpayer compliance, service quality has a positive effect on vehicle taxpayer compliance, and progressive tariffs have no effect on vehicle taxpayer compliance..

Keywords: Vehicle tax compliance, implementation of e-Samsat, service quality, progressive rates.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas izin, rahmat, berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Aplikasi E-samsat, Kualitas Pelayanan, Dan Tarif progresif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Wilayah Jakarta Timur“**

Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Orang tua, saudara serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan agar selalu semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Radina Modjaningrat, SE., M. Ak, selaku dosen pembimbing dan ketua jurusan akuntansi yang sudah bersedia meluangkan waktu dan ilmunya dalam memberikan masukan selama penulisan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen-dosen Program Studi Akuntansi Universitas Darma Persada atas ilmu yang sangat berharga selama perkuliahan sehingga sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.
6. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan ide dan dukungan selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan serta kesalahan dari materi ataupun cara penulisan dalam skripsi ini, hal ini disebabkan oleh keterbatasan, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Februari 2024

Petronius Gonimat Galus

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	ii
LembarPengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Pengertian Pajak	15
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.5 Penerapan E-Samsat	21
2.6 Kualitas Pelayanan	23

2.7	Tarif Progresif	26
2.8	Penelitian Terdahulu	28
2.9	Kerangka Pemikiran	34
2.10	Model Variabel	37
2.11	Hipotesis Penelitian	39
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Metode Yang Digunakan	43
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.3	Operasional Variabel	43
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Gambaran Umum Hasil Penelitian	56
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.3	Pembahasan	71
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	76

Daftar Pustaka 77
Lampiran 80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penerimaan pajak kendaraan bermotor	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Deskripsi Data Penelitian	56
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	57
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	58
Tabel 4.5 Responden berdasarkan pekerjaan	59
Tabel 4.6 Responden berdasarkan penggunaan e-samsat	59
Tabel 4.7 Hasil Statistika Deskriptif	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.13 Analisis regresi linear berganda	67
Tabel 4.14 Hasil Uji t	69
Tabel 4.15 Hasil Uji f.....	70
Tabel 4.16 Hasil uji determinasi R^2	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 2.2 Model Variabel	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	81
Lampiran 2	83
Lampiran 3	90
Lampiran 4	112

