

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, EFISIENSI, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL)**

(Studi Kasus: Mahasiswa Aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta)

SKRIPSI



disusun oleh

Nurul Septiana

20.93.0186

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

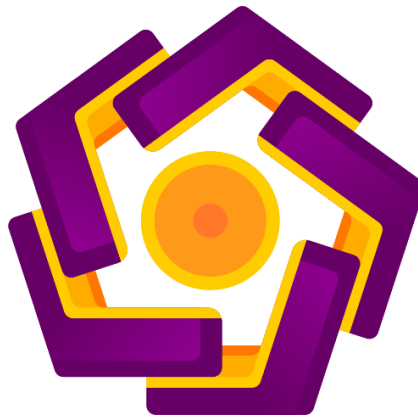
2024

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, EFISIENSI, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL)**

(Studi Kasus: Mahasiswa Aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Akuntansi



disusun oleh

Nurul Septiana
20.93.0186

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, EFISIENSI, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT
DIGITAL NASIONAL)**

(Studi Kasus: Mahasiswa Aktif SI Universitas Amikom Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Nurul Septiana
20.93.0186**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 9 Juli 2024

Dosen Pembimbing,



Sutarni, S.E., M.M.
NIK. 190302588

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, EFISIENSI, DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT
DIGITAL NASIONAL)**

(Studi Kasus: Mahasiswa Aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nurul Septiana
20.93.0186

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal 23 Juli 2024

Nama Penguji

Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIK. 190302382

Irton, S.E., M.Si
NIK. 190302579

Sutarni, S.E., M.M
NIK. 190302588

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
Tanggal 23 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 23 Juli 2024



Handwritten signature of Nurul Septiana.

Nurul Septiana
NIM. 20.93.0186

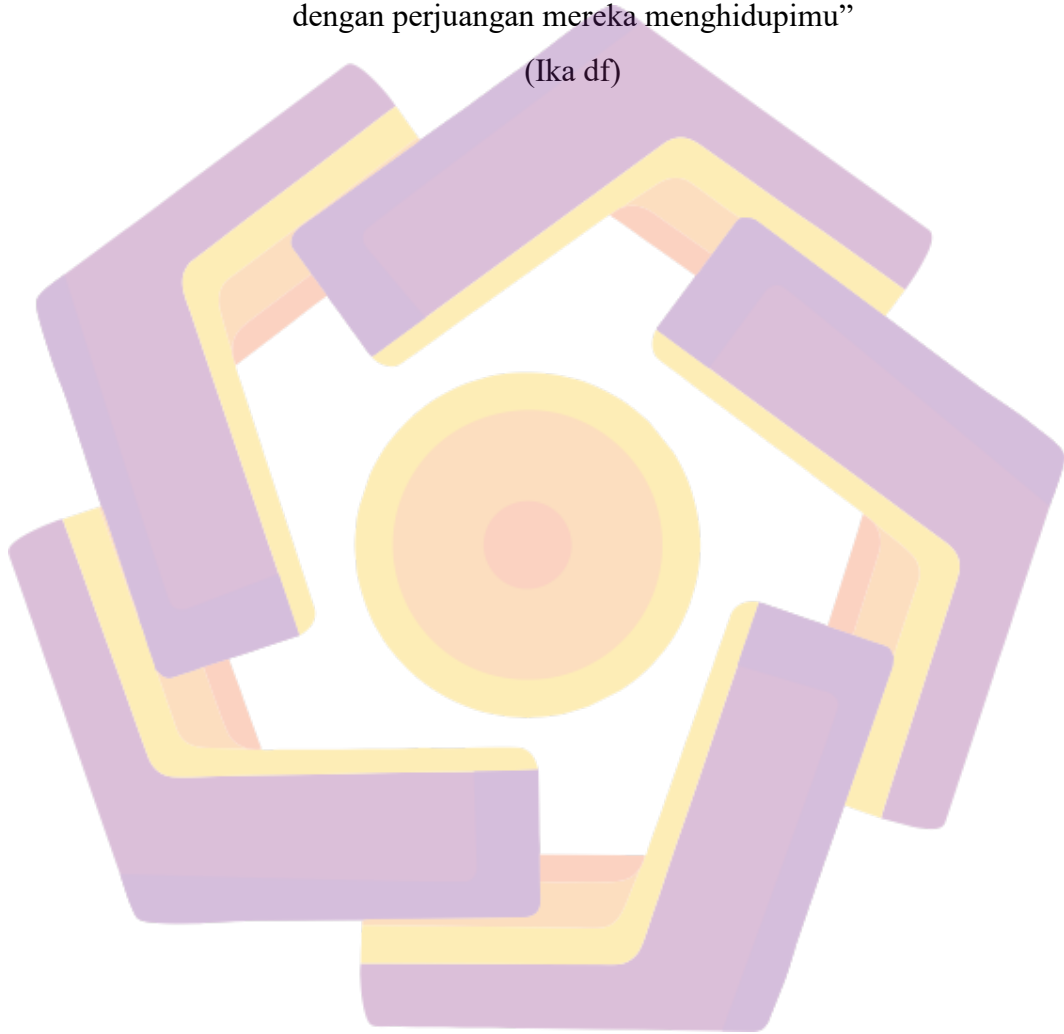
MOTTO

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Daniel Baskara Putra Mahendra)

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan,
jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tidak sebanding
dengan perjuangan mereka menghidupimu”

(Ika df)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillobilamin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Penulis dengan rendah hati ingin menyampaikan persembahan ini sebagai hasil dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Bapak Hadi Wiryanto dan Ibu Tumini, kedua orangtua hebat penulis yang selalu mendukung dan mengupayakan segala sesuatu yang dibutuhkan penulis baik moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tiada hentinya sehingga penulis mampu berada di titik ini.
2. Nur Raeni dan Adi Dwi Yanto, kedua kakak penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sekaligus menjadi pengingat untuk penulis agar menyelesaikan studinya dengan tepat waktu.
3. Ibu Sutarni, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dalam membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Sahabat penulis, Adellia, Alifta, Baiq, Billa, Disa, Dwi, Rissa, dan Sheila, terimakasih atas semua doa dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Pemilik NPM 20.93.0195 yang selalu memberi doa, dukungan, mendengarkan keluh kesah penulis, serta senantiasa menemani penulis disaat penulis mengalami kendala dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Nurul Septiana, terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini dan memilih untuk tetap berusaha walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang sedang diusahakan, namun terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah dalam proses ini. Sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, kamu telah melakukan yang terbaik semaksimal yang kamu bisa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa adanya kendala yang menghambat penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Efisiensi, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)”.

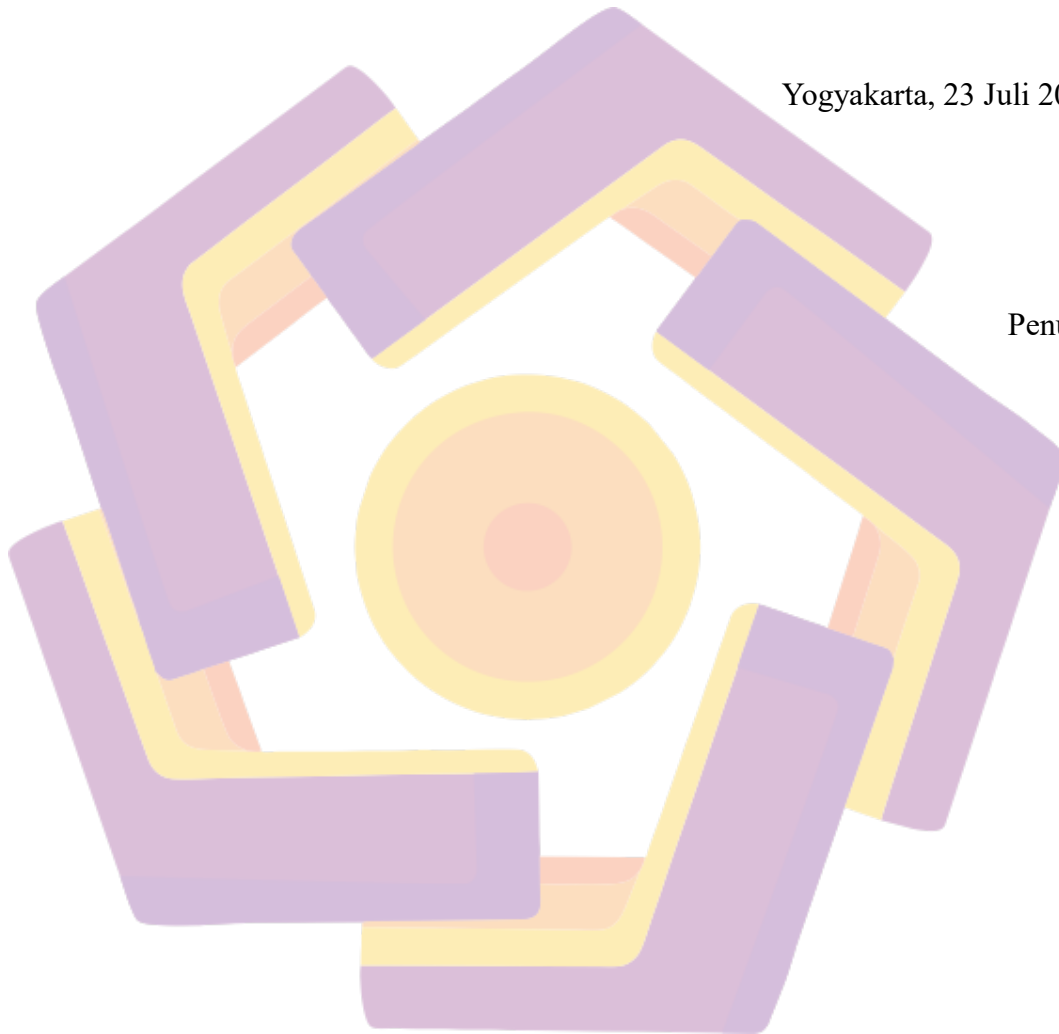
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih secara khusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ibu Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ibu Sutarni, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dan membagikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen program studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta yang telah membagikan ilmu kepada penulis selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
6. Kedua orangtua penulis Bapak Hadi Wiryanto dan Ibu Tumini serta kedua kakak penulis Nur Raeni dan Adi Dwi Yanto yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
7. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam pengisian kuesioner.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu sangat diperlukan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat untuk semua pihak.

Yogyakarta, 23 Juli 2024

Penulis



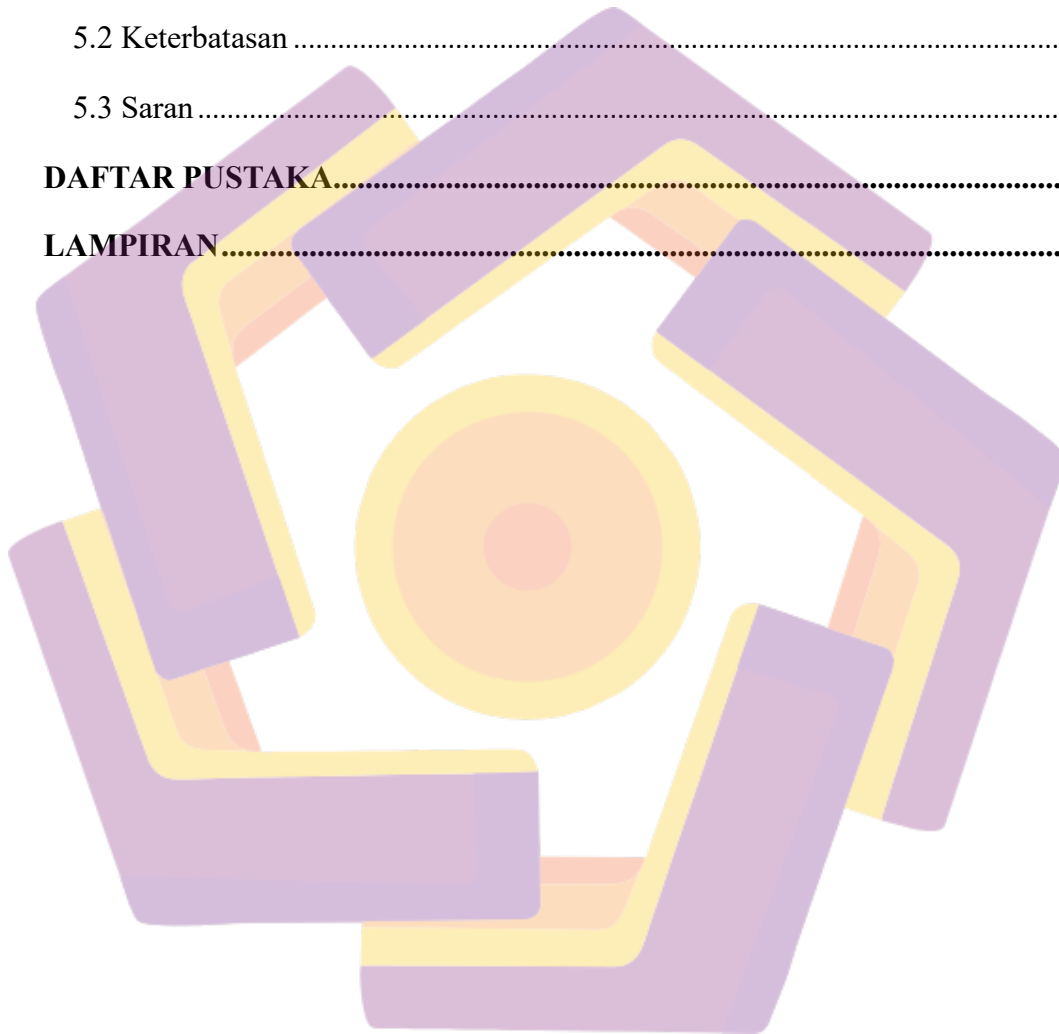
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Theory of Planned Behavior	10
2.1.2 Samsat Digital Nasional (SIGNAL)	11
2.1.3 Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	11

2.1.4 Kemudahan	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Efisiensi	13
2.1.7 Sosialisasi Perpajakan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	21
2.4.3 Pengaruh Efisiensi Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	23
2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	24
2.4.5 Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	29
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.5.2 Uji Kualitas Data	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.5.5 Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.2 Karakteristik Responden	39
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	39
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Angkatan	40
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
4.3.2 Uji Kualitas Data	42
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.3.5 Uji Hipotesis	49
4.4 Pembahasan	53
4.4.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	54
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	55
4.4.3 Pengaruh Efisiensi terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	56
4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL	56

4.4.5 Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Efisiensi, dan Sosialisasi Perjakan terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL.....	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64

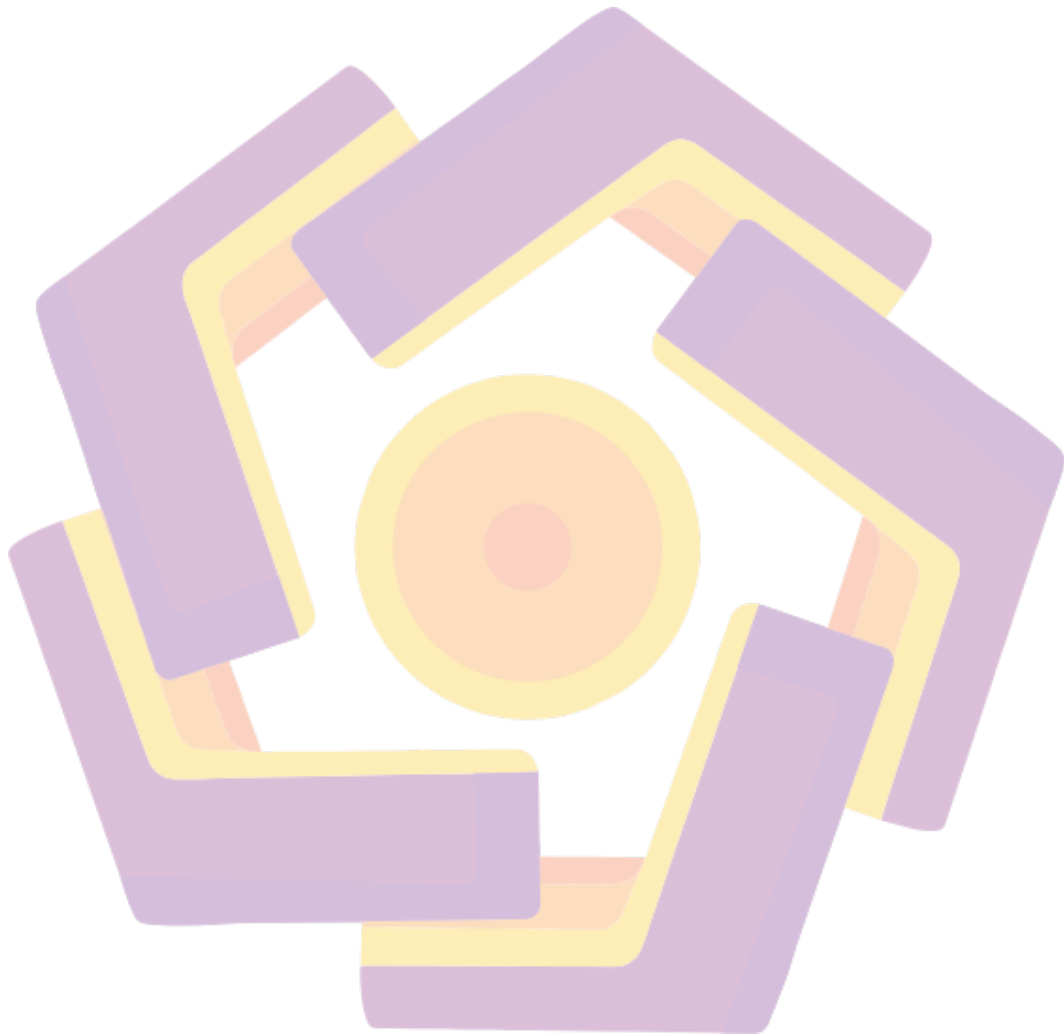


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Jumlah Responden.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	40
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kemudahan	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Efisiensi	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.16 Hasil Uji t	49
Tabel 4.17 Hasil Uji F	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SIGNAL.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Mahasiswa Aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta	68
Lampiran 3 Karakteristik Data Penelitian.....	68
Lampiran 4 Tabulasi Data	69
Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif.....	84
Lampiran 6 Uji Validitas	85
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 8 Uji Normalitas	89
Lampiran 9 Uji Multikolinieritas	89
Lampiran 10 Uji Heterokedastisitas.....	90
Lampiran 11 Uji Parsial (t)	90
Lampiran 12 Uji Simultasn (F).....	90
Lampiran 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	91

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi, dan sosialisasi perpajakan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL dan untuk mengetahui secara simultan pengaruh signifikan kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi, dan sosialisasi perpajakan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta dan mendapat responden sejumlah 110 responden. teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non-Probability Sampling* menggunakan *Purposive Sampling* dengan bantuan *software SPSS* versi 29. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan diukur menggunakan Skala Likert, dengan model analisis menggunakan Regresi Linier Berganda dan Statistik Deskriptif, Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji R^2 , Uji t, dan Uji F. Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL, efisiensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL, kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL.

Kata Kunci: Aplikasi SIGNAL, Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Efisiensi, Sosialisasi Perpajakan

ABSTRACT

This study aims to determine the positive and significant effect of convenience, service quality, efficiency, and tax socialization on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application and to determine simultaneously the significant effect of convenience, service quality, efficiency, and tax socialization on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application. The theory used in this study is the theory of Planned Behavior. This research uses a quantitative approach. The population in this study were active undergraduate students of Amikom University Yogyakarta and received 110 respondents. the sampling technique used was Non-Probability Sampling using Purposive Sampling with the help of SPSS version 29 software. Data collection methods through questionnaires and measured using a Likert Scale, with analysis models using Multiple Linear Regression and Descriptive Statistics, Hypothesis Test consisting of R² Test, t Test, and F Test. The results of this study are convenience has a positive and significant effect on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application, service quality has a positive and insignificant effect on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application, efficiency has a positive and insignificant effect on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application, taxation socialization has a positive and insignificant effect on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application, convenience, service quality, efficiency, and taxation socialization simultaneously have a significant effect on motor vehicle tax payments through the SIGNAL application.

Keywords: *SIGNAL Application, Convenience, Service Quality, Efficiency, Taxation Socialization*