

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE  
(STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU AKUNTANSI SYARIAH**

**DISUSUN OLEH:**

**LULUK ILFATHIANA**

**NIM.19108040093**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE  
(STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU AKUNTANSI SYARIAH**

**DISUSUN OLEH:**

**LULUK ILFATHIANA**

**NIM.19108040093**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**EGHA EZAR JUNAeka PUTRA HASSANY, S.E.I., M.E.**

**NIP.19910603 201903 1 006**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2023**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-627/Un.02/DEB/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE (STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LULUK ILFATHIANA  
Nomor Induk Mahasiswa : 19108040093  
Telah diujikan pada : Jumat, 31 Maret 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Egha Ezar Junaeka Putra Hassany, S.E.I.,M.E  
SIGNED

Valid ID: 64350cb97356e



Penguji I

Dinik Fitri Rahajeng Pangestuti, SE., M.Ak  
SIGNED

Valid ID: 6434c64f285c5



Penguji II

Dwi Marlina Wijayanti, S.Pd.,M.Sc  
SIGNED

Valid ID: 6434c62128917



Yogyakarta, 31 Maret 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6435110fc8da7

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Luluk Ilfathiana

Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di - Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.,*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Luluk Ilfathiana  
NIM : 19108040093  
Judul Skripsi : Pengujian *Technology Accetance Model* (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna SAMSAT Online (Studi Kasus pada SAMSAT di Kabupaten Sleman

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Akuntansi Syariah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.,*

Yogyakarta, 27 Maret 2023  
Pembimbing



Egha Ezar Junaeka Putra Hassany, S.E.L, M.E.  
NIP.19910603 201903 1 006

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luluk Ilfathiana  
NIM : 19108040093  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “*Pengujian Teknologi Accetance Model (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna SAMSAT Online (Studi Kasus pada SAMSAT di Kabupaten Sleman)*” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Maret 2023



Luluk Ilfathiana

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luluk Ilfathiana  
NIM : 19108040093  
Program Studi: Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

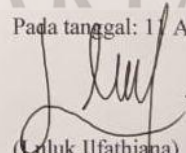
**“Pengaruh Kemudahan dan Kebermanfaatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Online (Studi Kasus pada SAMSAT di Kabupaten Sleman)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 1 / April 2023

  
(Luluk Ilfathiana)

**HALAMAN MOTTO**

\*\*\*

“Libatkan Allah dalam segala hal”

\*\*\*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE (STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)”** dapat terselesaikan sesuai dengan target saya. Shalawat dan salam semoga terus tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, ke 4 adik kandung, keluarga, sahabat, teman seperjuangan dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat, tak lupa untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sampai dititik ini, dan tak lupa pula saya persembahkan untuk almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Tranliterasi kata-kata Arab ke dalam kata-kata latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1997 dan 0543b/U/1987 tanggal 10 September 1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik dibawah)

ظ	za'	z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	koma terbaik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wawu	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

سنة ditulis *Sunnah*

علة ditulis "*illah*

## III. *Ta' Marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis dengan *h*

المائدة ditulis *al-Mā'idah*

اسلامية ditulis *Islāmiyyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan k ata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).



قول

ditulis Qaul

## VII. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم ditulis *a'antum*

أعدت ditulis *u'iddat*

لإن شكرتم ditulis *la'in syakartum*

## VIII. Kata Sandang Alif+Lam

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن ditulis *al-Qur'an*

القياس ditulis *al-Qiyas*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *L(el)*nya.

الرسالة ditulis *ar-Risālah*

النساء ditulis *an-Nisā'*

## IX. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

اهل الرأي ditulis *Ahl al-Ra'yi*

اهل السنة ditulis *Ahl as-Sunnah*

## KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE (STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)”** Shalawat dan salam semoga terus tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Strata I Program Studi Akuntansi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut:

1. Bapak Prof. Dr. Fil. Al Makin, S.Ag., M.A., Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

4. Bapak Egha Ezar Junaeka Putra Hassany, S.E.I., M.E., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa sabar dan ikhlas dalam setiap mengarahkan serta membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan ilmu dan pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Kedua Orang Tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, Bapak Saroji Ilham, S.Sos., M.H., dan Mamak Rohana, S.Pd.I., adik-adik kandung Nilna Ilyana, Alfun Ni'matil Husna, Muhammad Wafa Alfaraby, dan M. Raditya Rafi Mirzha, Nenek Siti Imran dan Baiq Mustiurum, sebagai sumber motivasi dan penguat terbesar dalam hidup penulis serta yang tak hentinya memberikan doa yang tulus kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
8. Paman Pahrurrosi, S.Pd., M.Pd.I., dan Bibik Mukminah, S.Pd., MPH., yang telah memberi motivasi serta arahan terhadap penulis sehingga penulis bisa tahu proses penyusunan skripsi yang baik seperti apa
9. Seluruh keluarga besar Moh. Sahrim dan Daeng Muhammad Nur yang telah memberi doa dan dukugan kepada penulis
10. Seluruh sahabat Akuntansi Syariah 2019, dari awal hingga akhir perkuliahan, telah berjuang bersama penulis

11. Ka Ahmad Bahraen, Ka Hilman Jayadi, Ka Abdul Gafar, Ka Habib, Sobirin, Afandi, dan seluruh sahabat ILMU NW Yogyakarta yang telah mendukung, dan membantu dalam proses penulisan skripsi
12. Ka Anang Dewantara Purnama Aji, S.Akun., selaku alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang seringkali memberi tahu penulis terkait informasi perkuliahan
13. Dewi Aprinda, Muflihaturrahmah, Lidya Sri Wardani, S.Kep., Ners., Maula Hidayatul Atqiya, Muh. Izzul Hanif dan seluruh sahabat-sahabat penulis yang telah dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi
14. Seluruh responden yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data demi kelancaran penelitian dalam skripsi ini

Semoga segala kebaikan dan kebermanfaatan yang telah diberikan menjadi amal ibadah yang akan digantian dengan yang lebih oleh Allah SWT serta semoga skripsi ini juga dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis serta pembaca.

Aamiin.... STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Pajak .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Profil SAMSAT Sleman .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Kajian Pustaka.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Paradigma Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>



3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variable.....	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5 Teknik Analisis Data .....	26
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	26
3.5.2 Pengujian Kualitas Data .....	26
a. Uji Validitas .....	26
b. Uji Reliabilitas .....	26
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	27
a. Uji Normalitas .....	27
b. Uji Multikolinearitas .....	27
c. Uji Heterokedastisitas .....	27
3.5.4 Analisis Linear Berganda.....	28
3.6. Pengujian Hipotesis .....	28
3.6.1 Uji t.....	29
3.6.2 Uji f .....	29
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Identitas Responden .....	31
4.2 Temuan Dan Hasil Penelitian .....	36
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif .....	36
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reabilitas .....	40
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Multikolinearitas .....	43
c. Uji Heterokedastisitas .....	45
4.2.4 Hasil Uji Regresi Berganda .....	46

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	48
a. Hasil Uji Statistik T .....	48
b. Hasil Uji Statistik F .....	50
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
4.3 Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Keterbatasan .....	58
5.3 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
<b>LAMPIRAN</b> .....	63



## DAFTAR GAMBAR

4.1 Hasil Uji Normalitas .....	42
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	45



## DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Wajib Pajak di SAMSAT Sleman .....	4
3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	30
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	32
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	35
4.8 Hasil Statistik Deskriptif .....	36
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1).....	38
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kebermanfaatan (X2).....	39
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	40
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	41
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	42
4.14 Hasil Uji Regresi Berganda .....	46
4.15 Hasil Uji Statistik T .....	48
4.16 Hasil Uji Statistik F .....	50
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	51

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan bukti empiris mengenai pengaruh kemudahan dan kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak online kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 109 responden. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada SAMSAT di Kabupaten Sleman. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak online kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** Kemudahan Pajak Online, Kebermanfaatan Pajak Online, Kepatuhan Wajib Pajak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to test the hypothesis and produce empirical evidence regarding the effect of convenience and usefulness on online motor vehicle taxpayer compliance. This study used a sample of 109 respondents. Respondents in this study were motor vehicle taxpayers who paid taxes at SAMSAT in Sleman Regency. Data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program. The results of this study indicate that convenience and usefulness have a significant positive effect on online motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Ease of Online Tax, Benefits of Online Tax, Taxpayer Compliance*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemenuhan kebutuhan hidup tidak pernah berhenti dari masa ke masa. Zaman yang terus maju, teknologi tidak pernah berhenti berkembang membuat masyarakat dalam hal ini berlomba-lomba untuk memenuhi segala hal yang terkait tentang pemenuhan kebutuhan demi aktivitasnya sehari-hari. Kebutuhan yang seringkali perlu dimiliki adalah transportasi karena merupakan salah satu kebutuhan untuk menunjang aktivitas masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini mengakibatkan peningkatan masyarakat dalam menggunakan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Menggunakan kendaraan pribadi lebih membuat masyarakat merasa nyaman daripada menggunakan transportasi umum, dan seringkali masyarakat memiliki lebih dari satu kendaraan berkat sistem kredit yang ditawarkan dealer untuk memudahkan membeli kendaraan bermotor (Anik Yuesti, 2019).

Fenomena kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan transportasi tersebut tidak luput dari perhatian pemerintah karena hal-hal yang terkait pemenuhan kebutuhan dalam bentuk apapun menjadi tanggung jawab penuh bagi pemerintah itu sendiri. Pemerintah kemudian memfokuskan pada aspek keterlibatan anggota masyarakat itu sendiri terhadap alat-alat transportasi yang dimiliki oleh masing-masing masyarakat. Pemerintah kemudian menetapkan sebuah kebijakan terhadap setiap anggota masyarakat yang pemenuhan kebutuhannya berkaitan dengan alat transportasi baik roda dua atau roda empat

yaitu anggota masyarakat tersebut memiliki kewajiban penuh untuk membayar pajak melalui pajak daerah.

UU No. 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan pajak yang harus dibayar kepada daerah. Peningkatan pendapatan negara dibidang perpajakan dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam penuntasan kewajiban yang ditanggungnya, pada bagian ini adalah pembayaran pajak itu sendiri. Kepatuhan tersebut menjadi isu penting terkait pembayaran pajak karena apabila wajib pajak tidak memperhatikan serta menjalankan secara utuh akan memberikan efek penghambatan pembangunan negara ketika pajak yang diterima negara tidak sejalan dengan apa yang dicapai. Meningkatkan suatu pelayanan dengan mempertimbangkan kemudahan bagi wajib pajak menjadi salah satu kunci utama guna meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak daerah (DK Wardani, 2017). Pendapatan daerah yang tersedia melalui pajak kendaraan roda dua sendiri dipengaruhi oleh naiknya jumlah kendaraan pada saat ini. Samsat adalah sistem administrasi yang mengelola dan menerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari masyarakat bekerja sama dengan Kepolisian, PT Jasa Raharja dan dinas terkait lainnya untuk menyediakan dan mengesahkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), biaya transfer kendaraan bermotor dan jalan lalu lintas Iuran Wajib Dana Kecelakaan (SWDKLL) ke Kas Negara (Andri Waskita Aji, 2021).

Kepatuhan perpajakan selalu dikaitkan dengan pembaruan atau reformasi perpajakan melalui penerapan administrasi pajak modern yang



memanfaatkan teknologi yang handal dan terbaru. Hal tersebut akan memberikan dampak yang bagus pada kualitas sistem pelayanan perpajakan yang lebih baik dan akan memudahkan wajib pajak, akhirnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak terkait kewajibannya dalam hal perpajakan (Sasmita, 2019). Kasu-kasu perpajakan terkait dengan ketidakpatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang harus terselesaikan. Hal tersebut kemudian mendorong pemerintah untuk menerapkan sebuah sistem pembayaran pajak secara online dengan tujuan memberikan sebuah pelayanan yang dapat memudahkan wajib pajak dengan memanfaatkan samsat online tersebut agar kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat terlaksana dengan baik. Sejauh ini pelaksanaan samsat online masih belum sepenuhnya digunakan oleh masyarakat atau bisa dikatakan belum semua menggunakannya. Di kutip dari (Viva.co.id) sampai dengan bulan ini, kata Taslim sudah ada lebih dari 36 ribu orang yang mengunduh Signal. Sayangnya, dari jumlah itu masih cukup banyak yang gagal bayar pajak melalui aplikasi itu. Menurutnya, hal itu disebabkan oleh beberapa hal yaitu pengguna gagal melakukan verifikasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP dan wajah, sehingga aplikasi tidak bisa digunakan. fitur Samsat online Signal baru tersedia di Google Play Store dan hanya mendapat rating 3,1. Hal itu dikarenakan banyak pengguna yang sukses memakai aplikasi tersebut namun tidak memberi nilai sama sekali, sementara yang gagal langsung membubuhkan cap buruk.

Selain itu, Chusaeri (2017) memberikan sebuah pernyataan bahwa pemahaman masyarakat terkait dengan perpajakan yang menjadi tanggung jawabnya sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kemampuannya untuk

sadar akan pembayaran pajak, peraturan perpajakan, pelayanan yang dihadirkan untuk masyarakat pada saat pembayaran pajak, serta hukuman perpajakan. Pendapat tersebut kemudian mendorong pemahaman bahwa ketidakpatuhan seseorang dalam membayar pajak sejatinya masih bisa diatasi dengan cara menyelesaikan variable-variabel atau permasalahan-masalahan wajib pajak baik terkait dengan kesadarannya, memberikan pemahaman tentang peraturan perpajakan, pelayanan bagi pewajib pajak dan beberapa hal lain seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Hasil survei yang peneliti lakukan pada tanggal 17 Januari 2023 di SAMSAT Kabupaten Sleman, menemukan data seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Sleman**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>RODA 2</b>	<b>PEMBAYARAN SECARA ONLINE</b>
1	2018	527.421	829
2	2019	553.859	1.282
3	2020	548.652	1.201
4	2021	545.608	4.821
5	2022	562.305	8.936

Sumber: Data primer 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang membayar pajak secara online tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada SAMSAT di Kabupaten Sleman. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menguji kepatuhan wajib pajak online dengan menggunaan

*Technology Acceptance Model (TAM)*. Pengertian TAM adalah suatu metode yang dapat memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan tiga variabel: kenyamanan, kegunaan, dan minat pengguna (Davis, 1989). Kenyamanan didefinisikan sebagai kemampuan berpikir seseorang didalam menggunakan teknologi. Kegunaan diartikan tingkat kepercayaan seseorang didalam menggunakan suatu sistem demi meningkatkan kinerjanya. Semakin banyaknya pengguna yang memakai sistem, maka semakin banyak masyarakat yang patuh akan kewajiban perpajakannya. Minat pengguna merupakan ketertarikan seseorang dalam mengerjakan suatu perilaku tertentu. Tingkat kepatuhan akan meningkat apabila suatu sistem tersebut memberikan banyak manfaat ketika digunakan (Hartono, 2007).

Hal-hal yang sudah dipaparkan pada paragraf sebelumnya mendorong peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yang disederhana kedalam judul “PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ONLINE (STUDI KASUS PADA SAMSAT DI KABUPATEN SLEMAN)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang yang sudah di paparkan sebelumnya, masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak online?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak online?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji kembali pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak online menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Untuk menguji kembali pengaruh kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak online menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Kontribusi Teori

Penelitian ini bisa memberi kontribusi serta dapat menjadi referensi bagi para peneliti lainnya khususnya yang menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*).

#### 1.4.2 Kontribusi Praktik

Penelitian ini bisa menjadi informasi serta dapat mengedukasi pembaca terkait Samsat Online dengan tujuan memberi suatu kebermanfaatan kepada khalayak ketika menggunakan aplikasi Samsat Online dan memberikan hasil yang responsif kepada pengguna.

#### 1.4.3 Kontribusi Kebijakan

Penelitian ini bisa berdampak dan dijadikan bahan untuk peningkatan pelayanan Samsat Online agar dapat berfungsi dengan baik dan optimal agar dapat digunakan sesuai yang diharapkan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berisikan lima bab yang berkaitan sebagai perancangan pembahasan. Perancangan ini diharapkan akan mempermudah pembaca dengan cara melihat gambaran penelitian yang akan dilakukan. Berikut paparan dari kelima rancangan yang dimulai dari:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan beberapa aspek yang dimulai dari latar belakang permasalahan, rumusan didalam permasalahan, tujuan didalam penelitian, manfaat didalam penelitian, kontribusi terkait teori, kontribusi terkait praktik, kontribusi terkait kebijakan dan sistematika atau kebijakan didalam penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Isi dari bab ini adalah landasan teori, perpajakan, profil samsat sleman, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan paradigma penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan desain penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat deskripsi identitas responden, temuan dan hasil penelitian, serta pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan, serta saran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian yaitu menemukan keberpengaruh Persepsi Kemudahan (X1) dan Kebermanfaatan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Online (Y). Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang tiada henti berkembang, hampir segala aktifitas manusia didukung oleh internet. Keadaan-keadaan ini pun tidak lupa untuk dimanfaatkan oleh Korlantas yang berkontribusi bersama Kemendagri, dan Jasa Raharja untuk membuat e-Samsat dalam bentuk sebuah aplikasi yang dijadikan sebagai media pembayaran Pajak Kendaraan roda dua melalui online.

Responden pada penelitian sebanyak 109 orang yang membayar pajak pada SAMSAT di Kabupaten Sleman. Berdasarkan olah data serta hasil penganalisisan menggunakan SPSS, dihasilkan kesimpulan:

- 1) Persepsi Kemudahan (X1) menggunakan Samsat Online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan/ Wajib Pajak Online(Y). Hal tersebut memperlihatkan semakin mudahnya penggunaan e-Samsat, mempercepat alur pembayaran pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.
- 2) Persepsi Kebermanfaatan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Online (Y). Hal ini memperlihatkan kalau Samsat Online bisa memecahkan permasalahan terkait proses pembayaran

pajak karena cepat dan juga mudah. Selain itu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua juga diperhatikan.

TAM menjadi metode dalam penelitian ini yang dimana hasil uji t-statistik memperlihatkan jika variabel Kemudahan (X1) memiliki pengaruh terbesar terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Online. Artinya, keberhasilan Samsat Online dapat memberikan kemudahan besar untuk wajib pajak melalui proses pembayaran online transportasi roda dua yang lebih baik.

## **5.2 Keterbatasan**

Terdapat beberapa kekurangan di penelitian ini, kekurangan-kekurangan yang dimaksudkan yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan 109 kuesioner yang bisa diolah. Hal tersebut masih sangat kurang menampilkan penerimaan Samsat Online di Kabupaten Sleman.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai langkah pengumpulan data, hasilnya pendapatan terkait informasi juga terbatas pada jawaban responden dan kemungkinan jawaban responden bisa jadi salah dan tidak sesuai dengan fakta. Kejadian itu berlaku sebab peneliti kurang bisa mengontrol jawaban-jawaban responden hasilnya menimbulkan kebiasaan-kebiasan karena adanya perbedaan persepsi peneliti dan responden.



### 5.3 Saran

Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari pengetahuan serta pengalaman penulis. Penulis mengharapkan arag penelitian selanjutnya mampu menampilkan hasil yang jauh lebih baik. Baik dari kualitas maupun kuantitas dengan memberikan sebuah pertimbangan:

1. Peneliti menambahkan jumlah pada sampel dan melakukan penelitian terkait wajib pajak yang belum disentuh oleh penelitian lainnya serta menambah item-item diluar variabel model TAM.
2. Pihak Samsat, Korlantas, dan jajaran terkait, semoga penelitian ini bisa memberikan inovasi baru bagi pihak-pihak yang sudah disebut sebelumnya demi peningkatan Kepatuhan terkait Wajib Pajak pengguna Samsat Online. Diharapkan untuk kedepannya kepada jajaran yang terkait supaya mempromosikan Samsat Online baik segi Kemudahan, Kebermanfaatan, serta Minat Perilaku untuk siapapun supaya mengetahui serta memahami langkah penggunaan serta dapat menambah minat dalam menggunakan Samsat Online.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. (2010). Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak:Untuk Karyawan,. *Konsep Dasar Perpajakan* .
- Aboelmaged, M. &. (2013). Mobile Banking Adoption: An Examination of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *International Journal of Business Research and Development* , 2(1), 35–50.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions.
- Andri Waskita Aji, D. K. (2021). PENGARUH SISTEM DRIVE THRU, E-SAMSAT DAN AKSES INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman). *Jurnal Ilmiah Akuntansi* .
- Andri, S. R. (2010). PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta).
- Anik Yuesti, I. W. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING DAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERASIPADA KPP PRATAMA GIANYAR. *jurnal sains, akuntansi, dan manajemen* .
- Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.
- Bagus Satrio Wibowo, J. J. (2015). ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 3 PADA APLIKASI DATA POKOK PENDIDIKAN DASAR.
- Bahari, F. (2013). Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik* .
- Darmayanti, Y. (2017). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PENGAWAS URUSAN GERBONG SUKACINTA(PUG SCT) PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN LAHAT. *Jurnal pendidikan ekonomi dan bisnis* .

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* , 13(3), 319-340.
- Davis. (1989). Model Penerimaan Teknologi (TAM).
- DK Wardani, R. R. (2017). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi* .
- Esameralda, L., Ciptaningsih, T., & Budiarto, M. A. PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM E-FILING, E-BILLING, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.
- Hartono, J. (2007). Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. *Metodologi Pengembangan Bisnis* .
- Isroah. (2013). PENGHITUNGAN PAJAK PENGHASILAN BAGI UMKM. *Nominal* .
- Jugianto. (2007). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN UANG ELEKTRONIK (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). 29.
- Ni Nyoman Yuliati, A. K. (2020). LITERASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen* .
- NPY Sari, I. J. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *Jurnal Akuntansi* .
- [Penyebab Gagal Bayar Pajak di Aplikasi Samsat Online Signal \(viva.co.id\)](https://viva.co.id)
- Primasari. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* .
- Sandy, E. K. (2020). Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Sukoharjo. *Kumpulan Riset Akuntansi* .
- Santoso. (2010). *Mengenal Statistik Multivariat*. Elex Media Komputindo.
- Sasmita, R. I. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi (Studi Kasus Di Kantor Pt. Bali Jaya Transindo Surabaya). *Mitra Manajemen* .
- Setiawan, D., Kurniawan, B., & Payamta, P. (2018). Dampak penggunaan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak: peran perilaku wajib pajak sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 12-24.
- Setyana. (2017). PENGARUH MINAT, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN.
- Siregar, K. R. (2011). Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Rekayasa* , 4(1).
- Sitorus, R. R. (2018). Does E-Commerce Effect On Total Tax Paid Through Taxpayer's Compliance? .
- Sugiyono. (2009). *Quantitative, Qualitative, and Research Methods in R&D*.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. 80.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.
- Tjahyono, A. (2000). *Perpajakan* .
- Vallerand, R. J.-P. (1992). Ajzen and Fishbein's theory of reasoned action as applied to moral behavior: A confirmatory analysis. *Journal of Personality and Social Psychology* .
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Jurnal Information Systems Research* , 342–365 .
- Viswanath Venkatesh, H. B. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *A Jurnal of the Decision Sciences Institute* .
- Yusuf Chusaeri, N. D. (2017). PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI SAMSAT KOTA BATU). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* .