

143/UN40.F7.S1/PK.05.01/2021

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT  
KOTA BANDUNG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi jurusan Akuntansi



**Oleh:**

**Stephent Ferdynand Valentino**

**NIM 1600519**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
KOTA BANDUNG**

**2021**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT  
KOTA BANDUNG)**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Stephent Ferdynand Valentino 2021  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.


**LEMBAR PENGESAHAN**

**STEPHENT FERDYNAND VALENTINO**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Kantor Samsat Kota Bandung)**

disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing,



Dr. H. Nono Supriatna, M.Si.  
NIP: 196104051986091001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia,



Dr. Elis Mediawati, S.Pd., S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIP: 198201232005012002

## ABSTRAK

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Kantor Samsat Kota Bandung)**

STEPHENT FERDYNAND VALENTINO

Mahasiswa Program Studi Akuntansi,  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

Abstrak:

Penelitian ini meneliti tentang sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sangat penting dikarenakan di masa pandemi COVID-19, pemerintah terus menggenjot penerimaan daerah untuk penanganan pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pemilik kendaraan. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan pendekatan survey. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebar melalui *Google Form* kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang sesuai dengan kriteria penelitian ini yaitu wajib pajak yang memiliki kendaraan itu sendiri dan wajib pajak yang mengurus langsung pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan SAMBARA berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel moderasi kepuasan pengguna, kualitas informasi & kualitas sistem SAMBARA yang dimoderasi kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kualitas layanan SAMBARA yang dimoderasi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *D&M Is Success Model*, SAMBARA, e-SAMSAT, kepatuhan wajib pajak

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL  
MODERATING**

**(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Beralasan) .....	7
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Terencana) .....	7
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean ( <i>D&amp;M IS Success Model</i> ).....	8
2.1.4 Sistem Informasi .....	13
2.1.5 Pajak.....	14
2.1.6 Pajak Daerah .....	14
2.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.9 SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) .....	19
2.1.10 Samsat Online atau <i>Electronic SAMSAT</i> (e-SAMSAT).....	20
2.1.11 SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.2 Objek Penelitian.....	36

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.3.1	Kualitas Informasi.....	37
3.3.2	Kualitas Sistem .....	38
3.3.3	Kualitas Layanan.....	39
3.3.4	Kepuasan Pengguna .....	40
3.3.5	Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.4.1	Populasi Penelitian.....	47
3.4.2	Sampel Penelitian.....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6	Analisis Data Kuesioner.....	48
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif Persentase .....	48
3.6.2	Uji Validitas .....	50
3.6.3	Uji Realibilitas .....	50
3.7	Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.9	Uji Hipotesis .....	54
3.9.1	Uji t .....	54
3.9.2	Uji F .....	54
3.10	Uji Koefisien Deteriminasi .....	54
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	56
4.2	Karakteristik Responden.....	57
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kantor Samsat yang Berada di Kota Bandung	57
4.3	Analisis Deskriptif .....	59
4.3.1	Statistik Deskriptif .....	59
4.4	Analisis Data Kuesioner.....	61
4.4.1.	Uji Validitas .....	61
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	62
4.5	Teknik Analisis Data.....	62
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.6	Uji Hipotesis .....	65
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	65

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.6.2	Uji t .....	67
4.6.3	Uji F .....	68
4.6.4	Koefisien Determinasi.....	69
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Simpulan .....	76
5.2	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Adani, M. R. (2021). *Pengertian Sistem Informasi dan Contoh Penerapan pada Dunia Industri*. Sekawan Media. <https://www.sekawanmedia.co.id/sistem-informasi/>
- AR, M. I., & Iskandar, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal BPPK*, 11(2).
- Arvini, D., Rura, Y., & Kusumawati, A. (2018). Influence of System Quality, Information Quality, and Tax Service Quality to Taxpayer Compliance and Risk as a Moderating Variable. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 6(6), 2347–3002. [www.questjournals.org](http://www.questjournals.org)
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. 1(1), 759–770.
- Bapenda Jawa Barat. (2019). *E-Samsat Jawa Barat*. [Bapenda.Jabarprov.Go.Id](http://Bapenda.Jabarprov.Go.Id). <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Farizi, M. Al, Widiarto, A., Putri, A. G., Kusuma, S. Y., & Sari, M. K. (2020). EVALUATION OF THE SUCCESS OF THE VEHICLE



ADMINISTRATION SYSTEM AND ONLINE TAX (SAKPOLE) WITH MODEL DELONE & MCLEAN (Study of success SAKPOLE according to the Central Java provincial Motor vehicle taxpayers). *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 127–135. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i1.10955>

Ghozali. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ichsan, M., Sujoko, S., Guntur, M., & Choirunnisa, W. (2017). Evaluasi Kesuksesan Implementasi OM SPAN Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Jurnal BPPK*, 10(1), 38–50.

Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>

Ilhamsyah, R., & dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.

Irfan, M. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ispranoto, T. (2019). *19 Juta Kendaraan di Jabar , Berapa jumlah Penunggak pajaknya?* Detik News. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4151277/19-juta-kendaraan-di-jabar-berapa-jumlah-penunggak-pajak>

Istianingsih, & Wijanto, S. H. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) Ke XI*, 9, 1–27.

Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap  
Stephent Ferdynand Valentino, 2021  
**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229011. <https://doi.org/10.35760/eb>.
- Mahyarni. (2013). Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku. *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13–23. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyasah/article/view/17/13>
- Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan pelayanan terhadap manfaat bersih dengan menggunakan model Delone and McLean. *Jurnal Akuntansi*, 45–47.
- Padmanty, S., & Fauzi'ah, S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI*, 561–580.
- Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2016). Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1(2), 145–162. <https://doi.org/10.20473/baki.v1i2.2696>
- Portal Informasi Indonesia. (2019). *Samsat Online Nasional*. Indonesia.Go.Id. [https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/samsat-online-nasional#:~:text=Samsat Online Nasional.-,Samsat Online Nasional adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim,Lalu Lintas Jalan \(SWDKLLJ%2C dan](https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/samsat-online-nasional#:~:text=Samsat Online Nasional.-,Samsat Online Nasional adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim,Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ%2C dan)
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 39–49.
- Saleh, T., Darwanis, & Bakar, U. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 110–124.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan
- Stephent Ferdynand Valentino, 2021  
**PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

- Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 11(1), 83–91. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Journal of Information Systems Research*, 8(3). <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). *Pemanfaatan teknologi Informasi , Sosialisasi Pajak , Pengetahuan Perpajakan , dan*. 2(2).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007, 60 (2007).
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), (2009).
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 15(2).
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wisudawaty, D. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Informasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Risiko Sebagai Variabel Moderating* [Universitas Hasanuddin Makasar]. [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/YmI4ZDIwZDJiOWQ0ZTIyNTI1Y2Y5Yzhln2IxNWFjODBkMDNhNzBhNg==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YmI4ZDIwZDJiOWQ0ZTIyNTI1Y2Y5Yzhln2IxNWFjODBkMDNhNzBhNg==.pdf)

Yunita Sari, N. P., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(16), 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>

## LAMPIRAN