

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ramma Priyo Purbiantoro  
NPM : 19755031  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Informasi Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Kota Bandar Lampung)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir/Artikel Ilmiah ini berdasarkan hasil penulisan, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan tugas akhir maupun data yang tercantum dalam tugas akhir ini. Jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber dengan jelas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hasil plagiarism dari pihak lain, kekeliruan, penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab saya secara pribadi dan saya akan melepaskan seluruh tuntutan terhadap Politeknik Negeri Lampung dan Para Pembimbing yang namanya tercantum dalam Tugas Akhir atau Artikel Ilmiah ini. Dan saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Politeknik Negeri Lampung.

Bandar Lampung, 24 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan

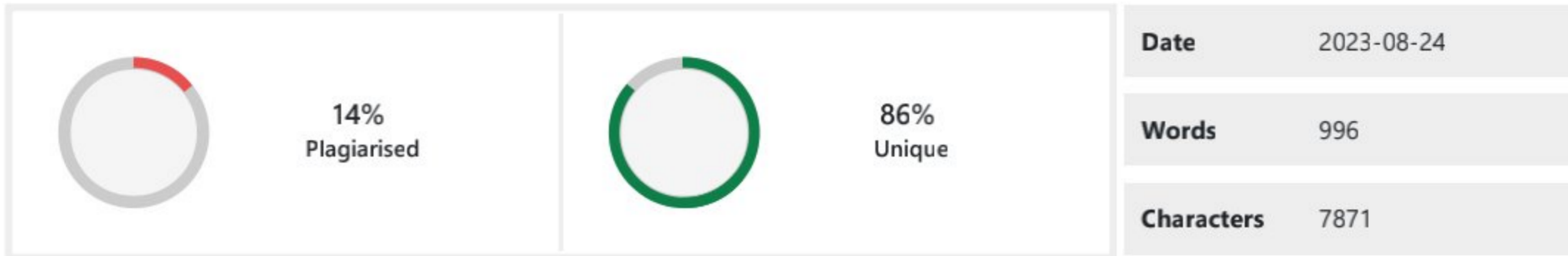


Ramma Priyo Purbiantoro





### PLAGIARISM SCAN REPORT



### Content Checked For Plagiarism

#### Abstract

This study aims to analyze the effect of System Quality, Service Quality, and Information Quality of the E-Samsat Program on Satisfaction of Motorized Vehicle Taxpayers (Case Study at SAMSAT in Bandar Lampung City). Sampling in this study using simple random sampling method obtained as many as 32 respondents.

**The type of data used in this study is quantitative data. Source of data in this research is primary data.**

**Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires.** The analysis technique used in this study is multiple regression analysis using SPSS version 24 software. The results of this study indicate that the system quality variable partially has no effect on the satisfaction of motor vehicle taxpayers in the city of Bandar Lampung. The service quality variable partially has an influence on the satisfaction of motor vehicle taxpayers in the city of Bandar Lampung. The information quality variable partially has no influence on the satisfaction of motor vehicle taxpayers in the city of Bandar Lampung. The variables of system quality, service quality, and information quality simultaneously have an influence on the satisfaction of motor vehicle taxpayers in the city of Bandar Lampung.

Keywords: System Quality, Service Quality, and Information Quality of the E-Samsat Program

#### Pendahluan

Pajak ialah pungutan yang harus diserahkan, yang diberlakukan oleh pemerintah kepada penduduk secara obligatoris sesuai hukum, dan tidak akan mendapat pengembalian secara langsung. Sistem pajak terdiri dari dua bagian, yakni pajak nasional dan pajak lokal. Pajak nasional, dikelola oleh pemerintah pusat melalui lembaga Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sedangkan, Pajak Daerah berdasarkan UU Nomor 34 Tahun 2000 yang telah diubah dengan UU Nomor 28 Tahun 2009 adalah pungutan yang diterapkan untuk kepentingan lokal dengan kontribusi wajib dari individu atau organisasi yang bersifat mengikat.

Kelancaran proses pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pertumbuhan penerimaan Pajak Daerah perlu disertai dengan langkah-langkah yang lebih efisien. Ini akan mendorong pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan dalam pembayaran pajak (Bintary, 2020). Implementasi teknologi informasi dalam administrasi pajak akan mempermudah pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas petugas pajak. Sistem ini akan memungkinkan setiap tahap dalam proses perpajakan menjadi lebih terukur dan terkelola dengan baik, seperti yang diwujudkan melalui program E-samsat.

**Program E- samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas.**

Hal tersebut didukung oleh penelitian Wiranti (2021) yang menyatakan bahwa program E- Samsat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi



program E-Samsat terhadap kepuasan w ajob pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H 1: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H 2: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H 3 : Variabel Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di kota Bandar Lampung yaitu sejumlah 921.

Sample pada penelitian menggunakan teknik simple random sampling. kriterianya adalah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E- Samsat dan bertempat tinggal di Bandar Lampung. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan pendekatan rumus Slovin.mendapatkan hasil 90 responden.

**Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif.**

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah responden di SAMSAT Kota Bandar Lampung.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner melalui google formulir.

.Hasil dan Pembahasan

dapat diketahui dari 90 kuesioner yang disebar oleh peneliti, terdapat 40 kuesioner yang kembali, 50 kuesioner tidak kembali karena rata-rata mereka belum pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat, 8 kuesioner yang tidak dapat diolah karena tidak sesuai dengan kriteria, dan 32 kuesioner yang dapat diolah karena sesuai dengan kriteria. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-samsat dan bertempat tinggal di Kota Bandar

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari masing-masing variabel merupakan data yang valid karena memiliki nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai r hitung > nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reabilitas dapat dilihat bahwa menunjukkan nilai cronbach alpha dari setiap variabel lebih besar dari 0,60. D dapat disimpulkan bahwa data dari seluruh pertanyaan untuk masing- masing variabel penelitian dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2 – tailed) sebesar 0,200. Nilai Asymp. Sig (2 – tailed) tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini dapat dikatakan normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Sistem sebesar 0,267, variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,142, dan variabel Kualitas Informasi sebesar 0,913 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

**dapat diketahui persamaan regresi adalah sebagai berikut :**

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,148 - 0,020 X_1 + 0,496 X_2 + 0,071 X_3 + e$$

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji Statistik F)

Hasil uji statistik F dapat diketahui nilai F hitung sebesar 12,343 dengan probabilitas signifikan sebesar 0,000. Sehingga persamaan regresi yang terbentuk dari variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t)

**dapat diketahui antar masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dijelaskan sebagai berikut:**

1.Variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,844 > 0,05. Hal ini menunjukkan Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sehingga diketahui hipotesis 1 ditolak.

2.Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,016 < 0,05. Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sehingga diketahui hipotesis 1 diterima.



3. Variabel Kualitas Informasi (X3) memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar  $0,441 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sehingga diketahui hipotesis 1 ditolak.

## Matched Source

### Similarity 34%

Title:

[www.semanticscholar.org > paper > INDONESIAN-INDONESIAN ECONOMIC GROWTH AND EDUCATION EXPENDITURE ANALYSIS](http://www.semanticscholar.org/paper/INDONESIAN-INDONESIAN-ECONOMIC-GROWTH-AND-EDUCATION-EXPENDITURE-ANALYSIS)

The type of data used in this study is quantitative data that is time series, namely data on education expenditures and economic growth quoted from the Central Statistics Agency. The data obtained in this study were analyzed by linearity regression.

<https://www.semanticscholar.org/paper/INDONESIAN-ECONOMIC-GROWTH-AND-EDUCATION-ANALYSIS-Nurhayadi/5e41812a04e4869caeaf10688229b1b639d081bc/>

### Similarity 8%

Title: [BAB 2 MPAP Yohanes Sandy Wicaksono 2016 041049 - Nama](#)

<https://www.studocu.com/id/document/universitas-lampung/public-administration/bab-2-mpap-yohanes-sandy-wicaksono-2016-041049/45725756>

### Similarity 5%

Title: [eprints.umm.ac.id > 95425 > 3BAB III METODE PENELITIAN A. Lokasi Penelitian](#)

Adapun jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang

<https://eprints.umm.ac.id/95425/3/BAB%20III.pdf/>

### Similarity 3%

Title: [How Deep Organization Chart And Organizational Culture ...](#)

<https://www.ijstr.org/final-print/dec2017/How-Deep-Organization-Chart-And-Organizational-Culture-Influence-To-Quality-Of-Accounting-Information-System-At-Ptkai-Daop-2-Bandung-train-Transportation-In-Indonesian.pdf>

### Similarity 3%

Title: [www.atlantis-press.com > article > 55909572 The Influence of Parenting Style Toward Child's Moral Values ...](#)

Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires and observations in the learning process — data analysis techniques using simple regression analysis. RESULTS AND DISCUSSION A. First Hypothesis Testing The first hypothesis showed that there was a negative

<https://www.atlantis-press.com/article/55909572.pdf/>

### Similarity 2%

Title: [BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 4.1 Deskripsi Data ...](#)

<http://repo.darmajaya.ac.id/7660/5/BAB%20IV.pdf>

### Similarity 2%

Title: [BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN - PDF Download Gratis](#)

<https://docplayer.info/64158065-Bab-iv-hasil-dan-pembahasan.html>



