



**PENGARUH APLIKASI J-MBAKO (JEMBER MBAYAR PAJAK
ONLINE) TERHADAP KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

OLEH :

SOFIATUS ZAHRO ALIFIA ROHMA

2010511006

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024



**PENGARUH APLIKASI J-MBAKO (JEMBER MBAYAR PAJAK
ONLINE) TERHADAP KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.I.P) pada Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Jember**

OLEH :

SOFIATUS ZAHRO ALIFIA ROHMA

2010511006

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk Ayah saya Mohammad Idris dan Ibu saya Anisatul Munadiroh. Doa dan dukungan yang diberikan menjadi motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Adik saya Fani Alya Fahrani dan kakak saya Febri Aris Nur Rahman serta teman hidup saya Moch. Ivan Tri Bintang Samudera yang senantiasa memberikan dukungan doa dan semangat.

Dosen Pembimbing saya Bapak Baktiawan Nusanto, S.IP.,M. Si yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kritis selama penyusunan skripsi.

Universitas Muhammadiyah Jember dan Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan inspirasi. Pengalaman berharga selama di kampus akan selalu diingat dengan rasa syukur.

Semua guru yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi perkembangan saya, mulai dari masa TK hingga SMA.

Semua dukungan dan bantuan yang diberikan menjadi bagian tak terpisahkan dalam kesuksesan penulisan skripsi ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan menjadi kontribusi kecil bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

MOTTO

"Jadilah pemimpin bagi dirimu sendiri, dan ilmu pengetahuan adalah lampu yang akan membimbingmu dalam gelapnya jalan." (Khalifah Umar bin Abdul Aziz)

"Ilmu adalah cahaya yang menerangi jalan kita di dunia ini, dan ladang pahala yang kita tanam untuk kehidupan abadi di akhirat." (Sofiatus Zahro Alifia Rohma)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofiatius Zahro Alifia Rohma

Nim : 2010511006

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember” adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya plagiasi atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.



Jember, 18 April 2024

Sofiatius Zahro Alifia Rohma

NIM. 2010511006



**PENGARUH APLIKASI J-MBAKO (JEMBER MBAYAR PAJAK
ONLINE) TERHADAP KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

OLEH :

SOFIATUS ZAHRO ALIFIA ROHMA

2010511006

Dosen Pembimbing

Baktiawan Nusanto, S.IP.,M. Si

NIDN. 0708067601

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember” telah diterima dan diuji oleh tim penguji pada :

Hari, tanggal : Kamis, 18 April 2024

Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang Ujian FISIP UM Jember

Tim Penguji

Ketua

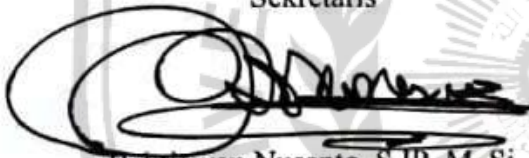


Dr. Ria Angin, M.Si

NIDN. 0717026202

Sekretaris

Anggota



Baktiawan Nusanto, S.IP., M. Si

NIDN. 0708067601



Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos, M.Si

NIDN.0726108502

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Drs. Itok Wicaksono, M.Si

NIDN. 0716106501

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Juariyah, M.Si

NIDN. 0006086701

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofiatas Zahro Alifia Rohma

Nim : 2010511006

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

Pengaruh Penggunaan Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan pihak Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 18 April 2024

Yang menyatakan



Sofiatas Zahro Alifia Rohma

NIM. 2010511006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul "Pengaruh Penggunaan Aplikasi J-Mbako terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember" dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Ayah saya Mohammad Idris dan Ibu Saya Anisatul Munadiroh yang selalu memberikan dukungan, doa, serta motivasinya sehingga saya bisa berada dititik ini.
2. Baktiawan Nusanto S.IP. M.Si, selaku pembimbing saya, terimakasih atas bimbingan dan arahan beliau yang senantiasa membimbing saya.
3. Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan, terimakasih banyak atas ilmu yang telah diberikan kepada saya selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Pemerintah Kecamatan dan seluruh Perangkat Desa di Kecamatan Balung yang telah membantu kelancaran skripsi ini.
5. Sahabat dan teman seperjuangan saya yang selalu menemani, memberi arahan dan masukan kepada saya.
6. Keluarga dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan moril dan doa untuk saya.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan dan aplikasi teknologi informasi di bidang perpajakan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 18 April 2024

Sofiatus Zahro Alifia Rohma

NIM. 2010511006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS	5
2.1 Kajian Teori.....	5
2.1.1 Penelitian Terdahulu	5
2.1.2 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	6

2.1.3 Aplikasi J-Mbako (X)	7
2.1.4 Kemudahan Pembayaran Pajak (Y1)	10
2.1.5 Kepuasan Pengguna Layanan Pajak (Y2)	13
2.2 Kerangka Berpikir	16
2.3 Hipotesis	17
2.3.1 Kemudahan pembayaran pajak (X-Y ₁)	17
2.3.2 Kepuasan pengguna layanan pajak PBB (X-Y ₂)	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel	18
3.1.1 Variabel independent (X)	18
3.1.2 Variabel dependent (Y)	18
3.2 Jenis Penelitian	19
3.3 Jenis Data	19
3.3.1 Data Primer	19
3.3.2 Data Sekunder	20
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.5 Populasi dan Sampel	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Instrumen Penelitian	22
3.7.1 Kuesioner	23
3.7.2 Indikator Penelitian	23
3.7.3 Skala Skor	24
3.7.4 Interpretasi Skor	24
3.8 Teknik Analisis Data	25
3.9 Pengujian Hipotesis	26
3.9.1 Uji t	26

3.9.2 Uji F	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian.....	28
4.1.1 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember	28
4.1.2 Aplikasi J-Mbako.....	35
4.1.3 Kecamatan Balung	33
4.1.4 Responden.....	34
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	35
4.2.1 Variabel X.....	38
4.2.2 Variabel Y1.....	39
4.2.3 Variabel Y2.....	39
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	40
4.3.1 Hasil Uji Validitas	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f).....	44
4.4.1 Uji Hipotesis X terhadap Y1.....	45
4.4.2 Uji Hipotesis X terhadap Y2.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	48
4.5.1 Uji Normalitas.....	48
4.5.2 Uji Linearitas dan Multikolinearitas	49
4.6 Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
4.6.1 Uji Regresi X terhadap Y1.....	52
4.6.2 Uji Regresi X terhadap Y2.....	53
4.7 Koefisien Determinasi	53
4.7.1 Koefisien Determinasi X dan Y1	54
4.7.2 Koefisien Determinasi X dan Y2.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keterangan Rumus Regresi Linear Sederhana.....	25
Tabel 2 Data Responden	37
Tabel 3 Analisis Deskriptif Variabel X.....	38
Tabel 4 Analisis Deskriptif Variabel Y1.....	39
Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel Y2.....	40
Tabel 6 uji validitas variabel X.....	41
Tabel 7 Uji Validitas Variabel Y1	41
Tabel 8 Uji Validitas Variabel Y2	42
Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel X.....	42
Tabel 10 Uji Reliabilitas Variabel Y1.....	43
Tabel 11 Uji Reliabilitas Variabel Y2.....	43
Tabel 12 Uji T X dan Y1.....	45
Tabel 13 Hasil Uji F X dan Y1	45
Tabel 14 Uji T X dan Y2.....	46
Tabel 15 Uji F X dan Y2.....	47
Tabel 16 Uji Linearitas varibael X dan Y1	50
Tabel 17 Uji Linearitas varibael X dan Y2	50
Tabel 18 Uji Multikolinearitas Variabel X terhadap Variabel Y1	51
Tabel 19 Uji Multikolinearitas Variabel X terhadap Variabel Y2.....	51
Tabel 20 Uji Regresi Linear Sederhana X dan Y1.....	52
Tabel 21 Uji Regresi Linear Sederhana X dan Y2.....	53

Tabel 22 Koefisien Regresi X Dan Y154

Tabel 23 Koefisien Regresi X Dan Y254



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rumus Slovin	21
Gambar 2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember tahun 2021	27
Gambar 3 Aplikasi J-Mbako	44
Gambar 4 Fitur Aplikasi J-Mbako	45
Gambar 5 Uji Normalitas P-Plot.....	48
Gambar 6 Uji Normalitas Histogram.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian

