

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN
SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN
INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Khayla Sabrina Al Salsabila
40011421650194

PROGRAM DIPLOMA IV (SARJANA TERAPAN)

AKUNTANSI PERPAJAKAN

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Khayla Sabrina Al Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650194

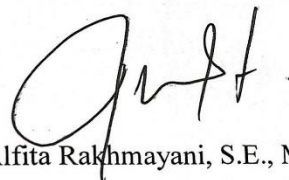
Fakultas : Sekolah Vokasi

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**

Semarang, 2 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

NIP. 199209302020122017

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Khayla Sabrina Al Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650194

Fakultas : Sekolah Vokasi

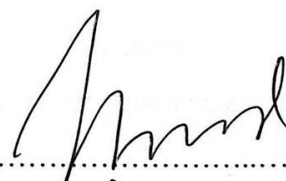
Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 19 Juni 2025

Tim Penguji

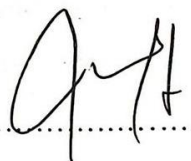
1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt.

()

2. Hetika, S.Pd., M.Si.

()

3. Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Khayla Sabrina Al Salsabila, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi berjudul: “Pengaruh Digitalisasi Layanan SAMSAT, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Semarang III)” adalah hasil karya tulis saya sendiri dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tugas akhir/skripsi tersebut tidak terdapat bagian mana pun yang merupakan hasil plagiarisme. Seluruh kutipan, data, dan pendapat dari sumber lain telah dicantumkan dan diakui sebagaimana mestinya sesuai kaidah penulisan ilmiah. Tidak ada bagian dalam tugas akhir ini yang menjiplak karya orang lain seolah-olah merupakan pemikiran saya pribadi.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini, baik secara sengaja maupun tidak, maka saya bersedia untuk menarik kembali tugas akhir/skripsi ini serta menerima segala bentuk sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Diponegoro.

Semarang, 2 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Khayla Sabrina Al Salsabila

NIM. 40011421650194

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak digitalisasi layanan SAMSAT, mutu pelayanan, serta penyampaian informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pemilihan responden secara *purposive* berdasarkan kriteria tertentu seperti terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III, telah menggunakan layanan digital, berusia minimal 18 tahun, memiliki kendaraan pribadi, serta pernah membayar pajak dalam dua tahun terakhir. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada responden. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan serta informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, digitalisasi layanan SAMSAT berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Digitalisasi; Kualitas Pelayanan; Informasi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the impact of SAMSAT service digitalization, service quality, and the dissemination of tax information on the compliance level of motor vehicle taxpayers. A quantitative approach was applied in this research, with respondents selected using purposive sampling based on specific criteria such as being registered at SAMSAT Kota Semarang III, having used digital services, being at least 18 years old, owning a private vehicle, and having paid taxes within the past two years. The sample consisted of 100 respondents, and data were collected using questionnaires distributed to them. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the aid of SPSS version 27. The results indicate that service quality and tax information have a positive and significant influence on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. Meanwhile, SAMSAT service digitalization has a negative but not significant impact on taxpayer compliance.

Keywords: *Digitalization; Service Quality; Tax Information; Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan rahmat-Nya, yang memungkinkan peneliti menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Layanan SAMSAT, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Semarang III)”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penyusunan laporan ini tentu tidak mungkin tercapai tanpa bantuan, doa, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Diponegoro, Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.
2. Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., beserta seluruh jajaran.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan, Apip, SE., M.Si., Akt, serta segenap dosen dan staf pengajar atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan.
4. Dosen pembimbing, Ibu Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak., yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.

5. Kantor Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah serta UPPD/SAMSAT Kota Semarang III atas izin, data, dan informasi yang diberikan guna mendukung kelancaran penelitian ini.
6. Orang tua tercinta, ayah, mama, dan papa yang senantiasa memberikan dukungan penuh, baik moril maupun materil yang tiada hentinya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dengan baik.
7. Adik peneliti, Shadiva Syechsadi Jehan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta solusi atas segala kendala yang dihadapi peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dengan baik.
8. Sepupu peneliti, Salwa Khalishah, yang telah menjadi salah satu sosok penyemangat dalam perjalanan studi ini, serta turut memberikan dukungan moril yang tulus dan berarti.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Akuntansi Perpajakan, khususnya Adelia, Lidya, Naeli yang selalu saling menguatkan dan membantu sejak awal perkuliahan daring hingga akhir masa studi.
10. Sahabat pertama sekaligus teman seperjalanan akademik peneliti, Marine Siltania, yang senantiasa hadir dalam setiap suka dan duka serta memberi dukungan yang tak ternilai dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam perjalanan studi dan penyusunan tugas akhir ini.

12. Dan terakhir, terima kasih kepada diri sendiri untuk keberanian, kegigihan, dan ketulusan dalam menjalani setiap proses, tetap bertahan, dan tidak pernah berhenti berusaha memberikan yang terbaik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini belum sepenuhnya sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, peneliti dengan terbuka menerima setiap masukan maupun saran yang bersifat konstruktif. Diharapkan karya ini dapat memberikan nilai guna dan menjadi rujukan yang bermanfaat bagi siapa pun yang memerlukannya.

Semarang, 2 Juni 2025

Peneliti



Khayla Sabrina Al Salsabila

NIM. 40011421650194

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
1.5.1 BAB I PENDAHULUAN	8
1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
1.5.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	9
1.5.5 BAB V PENUTUP	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Teori Kualitas Layanan (<i>Service Quality Theory</i>).....	10
2.1.2 Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model – TAM) ..	11
2.1.3 Kepatuhan Pajak.....	12
2.1.4 Digitalisasi Layanan Publik.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Informasi Perpajakan.....	15
2.1.7 PENELITIAN TERDAHULU	15
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
2.3 HPOTESIS.....	21

2.3.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.3.3 Pengaruh Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.1.1 Variable Dependend (Y).....	25
3.1.2 Variable Independend (X).....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1 Populasi Penelitian	28
3.2.2 Sampel Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.5.2 Uji Kualitas Data	33
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Data Responden.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.3 Analisis Data.....	43
4.3.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.3.2 Uji Kualitas Data	45
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.4 Interpretasi Hasil.....	61
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65

5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Uji Grafik Normal Plot.....	52
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target, Objek, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT/UPPD Kota Semarang III Tahun 2019-2023.....	3
Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel	39
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4. 3 Berdasarkan Usia Responden.....	41
Tabel 4. 4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 10 Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4. 11 Uji multikolinearitas	54
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	55
Tabel 4. 13 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4. 14 Uji statistik F	58
Tabel 4. 15 Uji statistik t	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap negara memerlukan sumber pendapatan untuk membiayai pembangunan, termasuk Indonesia. Pajak berperan sebagai sumber penerimaan utama karena memiliki karakteristik yang konsisten dan terus berlanjut. Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2003, penerimaan negara meliputi seluruh pemasukan yang disetorkan ke kas negara, di mana pajak merupakan penyumbang terbesar 78,33% dari total pendapatan negara periode 2019–2023 (BPS). Pajak tidak hanya menjadi sumber dana, tetapi juga instrumen kebijakan pembangunan nasional.

Karena kontribusinya yang besar, pajak menjadi sumber utama pendapatan negara sekaligus instrumen pendukung pembangunan nasional. Pajak memiliki dua fungsi utama: fungsi anggaran untuk membiayai pembangunan dan kebutuhan rutin, serta fungsi pengaturan untuk mendukung kebijakan sosial dan ekonomi (Wulandari & Mahpudin, 2020). Sebagai komponen utama APBN, pajak memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia.

Pajak berperan penting dalam operasional pemerintah, layanan publik, serta pembangunan nasional dan daerah. Pajak daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor, merupakan kewajiban individu atau badan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung, dan hasilnya digunakan untuk kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Sebagai sumber utama pendapatan daerah, optimalisasi

penerimaan pajak kendaraan bermotor membutuhkan sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Optimalisasi penerimaan pajak sering terhambat oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak. Banyak masyarakat belum menyadari bahwa pajak adalah pilar pembangunan dan kesejahteraan. Persepsi negatif, seperti anggapan pajak sebagai beban, diperburuk oleh kurangnya transparansi dan kasus penyelewengan (Listyowati et al., 2018). Oleh karena itu, peningkatan kesadaran, kepercayaan, dan transparansi menjadi kunci dalam mendorong kepatuhan.

Salah satu cara meningkatkan kepatuhan adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan di lembaga pajak seperti Kantor SAMSAT. Di SAMSAT Kota Semarang III, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 69,58 menunjukkan pelayanan cukup baik. Namun, tantangan seperti kompetensi petugas dan efisiensi pelayanan masih menjadi hambatan (Ahmad Imanuddin et al., 2018). Mengatasi hambatan ini diharapkan adanya peningkatan dalam hal kepuasan serta kepatuhan dari para wajib pajak.

Namun, meskipun upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan, tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Semarang masih menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Berdasarkan informasi dari UPPD Samsat Kota Semarang III, variabilitas ini mencerminkan adanya pengaruh dari berbagai faktor, termasuk efektivitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sistem dan kebijakan yang diterapkan selama periode 2019–2023.

Tabel 1. 1
Target, Objek, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di
Kantor SAMSAT/UPPD Kota Semarang III Tahun 2019-2023

Tahun	Target (Rp)	Objek	Realisasi (Rp)	Presentase
2019	219.167.000.000	387.642	231.717.994.050	105,73%
2020	227.600.000.000	326.290	203.330.229.250	89,34%
2021	230.800.000.000	304.624	198.819.695.600	86,14%
2022	235.105.246.000	304.113	233.607.069.675	99,36%
2023	254.216.796.000	299.601	236.321.902.150	92,96%

Sumber: SAMSAT/UPPD Kota Semarang III

Data menunjukkan masih terdapat banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban membayar pajak secara tepat waktu. Penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah SAMSAT/UPPD Kota Semarang III mengalami fluktuasi: sempat melampaui target pada 2019 dan 2022, namun turun pada 2020 (89,34%), 2021 (86,14%), dan 2023 (92,96%). Fluktuasi ini mencerminkan tantangan dalam mengelola penerimaan, yang dipengaruhi tidak hanya oleh jumlah kendaraan, tetapi juga tingkat kepatuhan wajib pajak

Salah satu penyebab utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan adalah tingkat kesadaran dari para wajib pajak, yang mencakup pemahaman hak dan kewajiban perpajakan serta kemauan membayar pajak secara sukarela. Menurut Marilyn et al. (2022), semakin tinggi kesadaran, semakin tinggi pula kepatuhan. Namun, rendahnya kesadaran karena kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap pengelolaan pajak masih menjadi kendala. Karena itu, pendidikan dan sosialisasi perpajakan perlu ditingkatkan.

Fluktuasi penerimaan pajak mencerminkan pentingnya kesadaran, kemauan, dan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan juga berperan besar, karena pemahaman atas hak dan kewajiban perpajakan mendorong kepatuhan sukarela (Malendes et al., 2024). Wajib pajak yang memahami manfaat pajak cenderung lebih patuh (Anggraini & Pravitasari, 2022), sedangkan yang kurang paham sering merasa tidak mendapat manfaat langsung dari pembayaran pajak.

Penelitian (Karlina & Ethika, 2021) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sementara penelitian lain (Alting et al., 2024) menemukan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kesadaran, pelayanan, atau digitalisasi sistem perpajakan juga memengaruhi kepatuhan. Digitalisasi layanan seperti e-Samsat dan Samsat Drive-Thru diharapkan mempermudah pembayaran pajak, namun implementasinya di Kota Semarang masih belum sepenuhnya efektif.

Penelitian ini menganalisis pengaruh digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Digitalisasi diharapkan mempermudah pembayaran pajak dan meningkatkan transparansi, sementara kualitas pelayanan dan informasi perpajakan yang akurat juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Fokus pada SAMSAT Kota Semarang III, dengan tujuan memberikan gambaran efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan pajak serta memberikan evaluasi untuk merancang strategi pelayanan pajak berbasis digital yang lebih efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu kontributor utama terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang. Akan tetapi, tingkat kepatuhan dari para wajib pajak masih menjadi tantangan. Fluktuasi dalam penerimaan PKB di SAMSAT/UPPD Kota Semarang III mencerminkan ketidakstabilan pencapaian target serta kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Untuk mengatasi hal ini, telah dilakukan berbagai inisiatif guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, seperti penerapan layanan digital, perbaikan kualitas pelayanan publik, serta penyebaran informasi perpajakan secara lebih luas. Meski begitu, tingkat keberhasilan dari langkah-langkah tersebut dalam memengaruhi perilaku wajib pajak belum dapat diukur secara optimal. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi layanan SAMSAT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja SAMSAT Kota Semarang III?
2. Apakah kualitas pelayanan, baik yang disediakan secara digital maupun konvensional, memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan dari para wajib pajak?
3. Apakah informasi perpajakan yang disampaikan oleh pihak SAMSAT turut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu di SAMSAT Kota Semarang III?

1.3 Tujuan Penelitian

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah komponen penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mendukung pembangunan daerah. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB masih menjadi isu yang perlu perhatian. Berbagai strategi seperti digitalisasi layanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan penyebaran informasi perpajakan telah diterapkan, namun efektivitasnya masih perlu dievaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan SAMSAT, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

1. Menganalisis apakah digitalisasi layanan SAMSAT berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang III.
2. Menilai apakah kualitas pelayanan, baik digital maupun konvensional, berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Mengukur apakah informasi perpajakan yang diberikan oleh SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Kota Semarang III) yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Penelitian ini berpotensi memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antara digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.
- b. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu serupa, khususnya dalam konteks perpajakan daerah dan pengembangan layanan publik .

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Penulis:

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman langsung dan wawasan baru terkait analisis pengaruh digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menjadi bekal akademik dalam memahami dinamika penerapan teori di lapangan.

b. Bagi Akademik:

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang tertarik pada topik perpajakan, digitalisasi layanan publik, dan perilaku wajib pajak, serta memperkaya materi perkuliahan dalam program studi perpajakan dan administrasi publik.

c. Bagi Kantor SAMSAT Kota Semarang III

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi efektivitas digitalisasi layanan yang telah diterapkan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi pengembangan layanan digital yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Kantor Samsat dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab utama yang dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjabaran mengenai latar belakang yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini.

1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori serta hasil penelitian sebelumnya yang mendukung topik penelitian. Tinjauan ini bertujuan untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian, serta menyajikan hipotesis dari setiap variabel yang diteliti.

1.5.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas secara rinci mengenai variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, metode analisis, serta penentuan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian.

1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang mencakup pengujian data, analisis data, serta pembahasan secara menyeluruh terhadap temuan yang diperoleh dari proses penelitian.

1.5.5 BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan yang ditemui selama proses penelitian, serta saran dari peneliti yang disusun berdasarkan temuan dan pembahasan, guna menjadi referensi atau pertimbangan untuk penelitian di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

Dalam memahami pengaruh digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, serta informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, diperlukan acuan dari beberapa teori yang dapat dijadikan dasar pemikiran dan kerangka dalam menganalisis permasalahan tersebut.

2.1.1 Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*)

Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) dengan model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 dan diperbarui pada 1988. Model ini mencakup lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks layanan SAMSAT, kualitas pelayanan berfokus pada kemampuan sistem digital dalam memberikan informasi yang akurat dan respons cepat terhadap kebutuhan wajib pajak. Layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan mengevaluasi dimensi-dimensi ini, pemerintah dapat memperbaiki kekuatan dan kelemahan dalam layanan digital SAMSAT, memastikan peningkatan berkelanjutan, dan mengurangi hambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Nasihah, 2020; Mardiasmo, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang nyaman dan terpercaya bagi wajib pajak. Hal ini penting karena kepuasan pengguna sering kali berhubungan langsung dengan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di lembaga pengelola pajak seperti SAMSAT dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Ahmad Imanuddin et al., 2018). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.2 Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model – TAM)

Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model - TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru, dengan fokus pada dua variabel utama: *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Dalam konteks digitalisasi layanan SAMSAT, persepsi wajib pajak terhadap manfaat teknologi, seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses, akan memengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi layanan digital tersebut (Davis, 1989; Pradnya Utami & Kurniawan, 2020).

Dengan memahami variabel-variabel ini, pemerintah dapat merancang strategi efektif untuk meningkatkan adopsi layanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa semakin positif persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan manfaat sistem digital, semakin besar kemungkinan mereka menggunakannya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan (Venkatesh & Davis, 2000; Anggraini & Pravitasari, 2022). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menyediakan

pelatihan dan sosialisasi agar masyarakat lebih percaya diri menggunakan layanan digital.

2.1.3 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan. Menurut Agustine & Pangaribuan (2022), wajib pajak dianggap patuh jika membayar pajak tepat waktu. Dalam sistem *Self Assessment*, wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak tahunan secara mandiri, termasuk menyampaikan rincian pendapatan mereka.

Terdapat dua jenis kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

- Kepatuhan formal berarti wajib pajak mematuhi seluruh persyaratan administrasi perpajakan, termasuk mengajukan dan membayar pajak secara tepat waktu.
- Kepatuhan substansial berarti memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan sifat atau isi sistem perpajakan, seperti jumlah pajak yang dibayarkan sesuai dengan penghasilan Wajib Pajak dan Barang Kena Pajak.

Jotopurnomo dan Mangoting (2021) membedakan kepatuhan pajak menjadi dua kategori: kepatuhan sukarela dan terpaksa. Kepatuhan sukarela terjadi ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya dengan kesadaran dan kemauan sendiri, sementara kepatuhan terpaksa terjadi karena adanya sanksi atau tindakan hukum

dari otoritas pajak. Pemahaman ini penting untuk penerapan kebijakan perpajakan yang mendukung penerimaan negara dan pembangunan nasional.

2.1.4 Digitalisasi Layanan Publik

Digitalisasi layanan publik adalah penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Teori ini menekankan beberapa aspek kunci dalam proses digitalisasi, antara lain:

1. Transformasi Administrasi Publik: Digitalisasi meningkatkan efisiensi layanan dengan mempercepat proses dan mengurangi birokrasi, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat (Maryanah et al., 2024).
2. Interaksi dengan Masyarakat: Mempermudah akses informasi dan meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, menciptakan interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah (Mannayong et al., 2024).
3. Peningkatan Aksesibilitas: Digitalisasi meningkatkan akses informasi dan layanan, terutama bagi kelompok terpinggirkan, sehingga menciptakan lingkungan lebih inklusif (Nurlaila et al., 2024).
4. Efisiensi dan Efektivitas: Digitalisasi menyederhanakan prosedur dan mengurangi biaya operasional, namun keberhasilannya bergantung pada literasi digital dan infrastruktur yang memadai (Irfan B., 2024)

5. Evaluasi dan Umpan Balik: Evaluasi kualitas layanan e-Government penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, dengan umpan balik berperan dalam perbaikan berkelanjutan (Syuaib et al., 2023).

Teori ini menjelaskan bagaimana teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat yang memahami manfaat layanan digital akan lebih termotivasi untuk menggunakannya. Namun, tidak semua masyarakat segera mengadopsi layanan digital, sehingga sosialisasi dan edukasi terus-menerus penting untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan efektif.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian Mahmood et al., (2018) "Relationship between Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction", terdapat beberapa dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Reliability*: Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness*: Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
3. *Assurance*: Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan.
4. *Empathy*: Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

5. *Tangibles*: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf yang memadai.

Dalam konteks Samsat, kualitas pelayanan yang baik, baik secara manual maupun digital, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.1.6 Informasi Perpajakan

Informasi perpajakan yang disediakan oleh otoritas pajak bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan melalui media digital seperti aplikasi e-Samsat atau portal pajak terbukti efektif dalam memberikan akses informasi yang transparan dan sistematis, sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman serta mendorong kepatuhan wajib pajak secara tepat waktu (Hamilah, 2023).

2.1.7 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang. Fokusnya adalah mengeksplorasi bagaimana ketiga faktor tersebut dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan, serta memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem administrasi perpajakan daerah dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif ke depannya.

Ledi Angreni Tapun dan Anggun Permata Husda (2024) meneliti pengaruh e-SAMSAT, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak kendaraan di Kota Batam. Hasil penelitian kuantitatif mereka menunjukkan

bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh signifikan. E-SAMSAT memudahkan pembayaran melalui teknologi, pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan, dan sanksi memberi efek jera, sehingga ketiganya mendorong kepatuhan wajib pajak.

Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Cilegon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan; semakin baik pelayanannya, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Data diperoleh dari UMKM setempat dan dianalisis menggunakan uji asumsi klasik.

Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. P. (2019) meneliti efektivitas e-SAMSAT, pajak progresif, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPT Bapenda Bali Kota Denpasar. Hasilnya menunjukkan ketiga faktor tersebut meningkatkan kepatuhan, terlihat dari kenaikan pendapatan pajak hingga 84,41% pada 2018, dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Suriyani, BB., La Ode Agus Said, dan Astriana Syaqira (2024) meneliti digitalisasi layanan e-SAMSAT di Kabupaten Muna. Penelitian kualitatif ini menemukan bahwa e-SAMSAT mempermudah pembayaran pajak secara efisien dan transparan, tetapi belum meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan karena kurangnya sosialisasi, prosedur yang rumit, serta modernisasi yang belum optimal.

Siti Khodijah, Harry Barli, dan Wiwit Irawati (2021) meneliti pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak, dan sanksi

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga. Dengan metode kuantitatif dan 100 responden, hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman peraturan dan kualitas layanan berpengaruh positif, sementara tarif dan sanksi tidak berpengaruh signifikan.

Lestari, N., & Pramudito, A. (2022) mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan digitalisasi layanan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2020) meneliti pengaruh E-Samsat Jabar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bandung I Pajajaran. Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan akses dan transparansi sistem E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan.

Kussuari dan Boenjamin (2019) meneliti pengaruh kebijakan pengampunan pajak dan modernisasi sistem informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem seperti e-filing dan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara e-billing tidak berpengaruh signifikan. Data diperoleh dari wajib pajak orang pribadi dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk melihat hubungan antar variabel tersebut.

Tabel 2. 1
Ringkasan Hasil Penelitian

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Ledi, A. T., & Anggun, P. H. (2024)	Digitalisasi Layanan SAMSAT (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan teknologi, kepuasan layanan, dan efek jera.
2.	Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020)	Kualitas Pelayanan (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas pelayanan fiskus dan pelayanan online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM.
3.	Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. P. (2019)	Digitalisasi Layanan SAMSAT (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	e-SAMSAT, pajak progresif, dan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan, terlihat dari peningkatan pendapatan pajak sebesar 84,41% pada 2018.
4.	Suriyani, BB., La Ode Agus Said, dan Astriana Syaqira (2024)	Digitalisasi Layanan SAMSAT (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	e-SAMSAT mempermudah pembayaran, namun belum meningkatkan kepatuhan karena sosialisasi kurang dan prosedur masih rumit.
5.	Siti Khodijah, Harry Barli, dan Wiwit	Informasi Perpajakan (X1),	Pemahaman Informasi peraturan dan kualitas layanan fiskus

	Irawati (2021)	Kualitas Pelayanan (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6.	Lestari, N., & Pramudito, A. (2022)	Kualitas Pelayanan (X1), Digitalisasi Layanan (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas pelayanan yang baik dan digitalisasi layanan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
7.	Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2020)	Sistem Informasi Online E-Samsat (X), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penerapan sistem informasi online E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8.	Kussuari dan Boenjamin (2019)	Informasi Perpajakan (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Modernisasi sistem seperti e-filing dan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan e-billing tidak berpengaruh signifikan.

Sumber: Data Diolah (2025)

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran ini mencakup seluruh kegiatan penelitian dari tahap awal hingga tahap akhir yang merupakan satu kesatuan kerangka pemikiran yang digunakan untuk menemukan jawaban ilmiah terhadap penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dengan tujuan untuk mengetahui dampak digitalisasi layanan

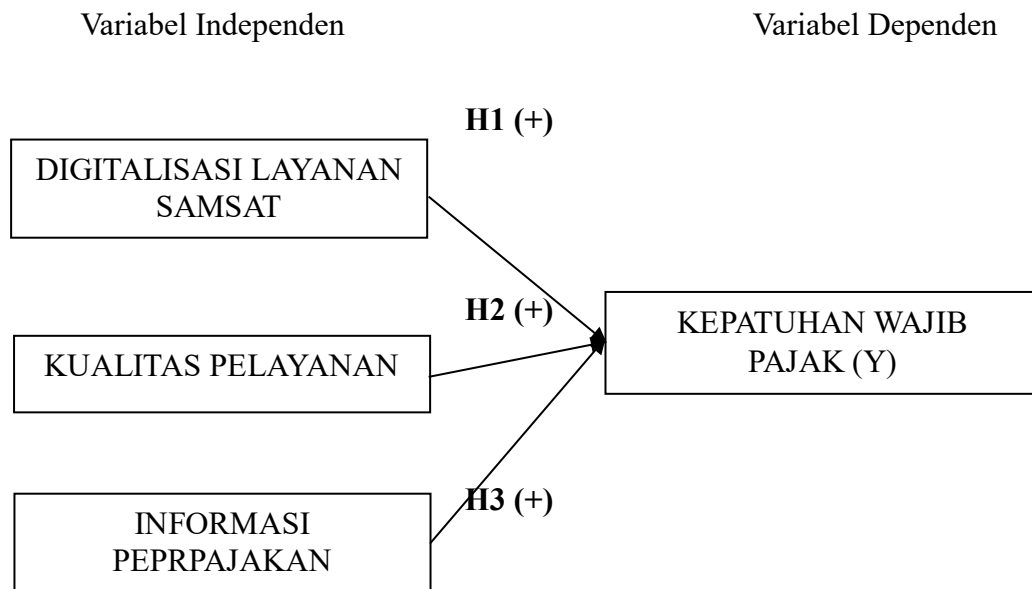
Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran dan tindakan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan. Dalam hal ini, digitalisasi layanan Samsat berperan penting untuk meningkatkan akses dan pemahaman wajib pajak melalui teknologi informasi, seperti e-Samsat dan portal online. Digitalisasi ini memungkinkan pemerintah menjangkau wajib pajak lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Kualitas pelayanan yang baik, meliputi keandalan, responsivitas, dan empati, dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban pajak. Semakin baik pelayanan, semakin besar kemungkinan kepatuhan. Selain itu, informasi perpajakan yang jelas dan mudah diakses membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka, meningkatkan kepatuhan pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji bagaimana ketiga faktor tersebut digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan berinteraksi dan mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

2.3 HPOTESIS

2.3.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Penerapan digitalisasi layanan Samsat melalui e-SAMSAT memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan secara online, seperti melalui e-banking atau ATM. Penelitian oleh Alting et al. (2024) menunjukkan e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meski tunggakan pajak masih tinggi. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan perluasan jangkauan sistem agar dampaknya lebih signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori Penerimaan Teknologi (TAM) menjelaskan pengaruh digitalisasi layanan Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan dua faktor utama: *perceived usefulness* (manfaat) dan *perceived ease of use* (kemudahan

penggunaan). Dalam e-SAMSAT, persepsi wajib pajak tentang kemudahan akses dan manfaat, seperti penghematan waktu dan transparansi, memengaruhi niat mereka untuk menggunakan layanan. Jika kedua faktor ini terpenuhi, penerimaan teknologi meningkat dan mendorong kepatuhan pajak. Namun, jika salah satu faktor kurang, efektivitas digitalisasi terbatas.

H1: Digitalisasi layanan Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan di Kantor UPPT SAMSAT berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Menurut Hidayat & Maulana (2022), pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mudah diakses berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan berkualitas dapat membangun kepercayaan masyarakat, meskipun masih ada kendala seperti persepsi negatif, kurangnya informasi, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu mencakup sistem dan kemampuan petugas untuk memberikan layanan responsif dan profesional, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan penerimaan pajak daerah.

Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori ini mencakup lima dimensi: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam layanan pembayaran pajak kendaraan,

keandalan tercermin dari ketepatan informasi dan kemudahan akses elektronik, sementara daya tanggap dan empati terlihat dari kesediaan petugas membantu wajib pajak. Ketika kualitas pelayanan sesuai harapan, wajib pajak cenderung lebih patuh, sedangkan kualitas pelayanan rendah dapat menghambat kepatuhan, meskipun sistem elektronik telah diterapkan.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.3.3 Pengaruh Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Informasi perpajakan yang jelas, transparan, dan mudah diakses berperan penting dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban mereka. Informasi yang akurat dapat mengurangi kesalahpahaman dan ketidakpastian, mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Teori Informasi Asimetri menyebutkan bahwa pengurangan ketidakpastian informasi meningkatkan kepatuhan pajak.

Selain itu, tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, termasuk hak dan kewajiban mereka, sangat memengaruhi kepatuhan. Penelitian (Edwin & Mardalena, 2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan yang memadai dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh informasi perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan, serta interaksinya dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model - TAM*) dan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) membantu memahami pengaruh informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi wajib pajak terhadap kemudahan akses dan manfaat sistem informasi online, seperti e-SAMSAT, mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin mudah mengakses informasi dan memahami kewajiban, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajak.

H3: Informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional adalah penentuan variabel yang dapat diukur untuk memahami lebih dalam sifat yang dipelajari. Definisi ini penting untuk menentukan aspek, indikator, dan skala yang relevan, memungkinkan pengujian yang tepat sesuai fokus penelitian. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel membantu mengukur pengaruh digitalisasi layanan samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.1.1 Variable Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2019), variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), yang diukur dengan skala Likert berdasarkan empat indikator: pembayaran tepat waktu, kepatuhan administratif, pemenuhan kewajiban material, dan sikap terhadap pengawasan.

3.1.2 Variable Independen (X)

Menurut Sugiyono (2019), variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Digitalisasi Layanan Samsat (X1)

Digitalisasi layanan Samsat melalui sistem e-Samsat memungkinkan wajib pajak membayar pajak kendaraan secara online, meningkatkan efisiensi dan kepatuhan. Penelitian menunjukkan e-Samsat berdampak positif terhadap kemudahan administrasi dan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan (Mohammad Aldi Eka Putra et al., 2025).

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Dzurrotin Nasihah, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat.

3. Informasi Perpajakan (X3)

Informasi perpajakan mencakup sosialisasi dan edukasi mengenai kewajiban perpajakan kepada masyarakat. Parhilia et al. (2022) menyatakan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, sehingga mendorong kepatuhan.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Menurut Augustine, S., & Pangaribuan, L. (2021), kepatuhan pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik secara formal (memenuhi administrasi pajak tepat waktu) maupun secara materiil (membayar pajak sesuai dengan penghasilan dan barang kena pajak yang dimiliki).	1. Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang. 2. Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu. 3. Kepatuhan dalam mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). 4. Kepatuhan dalam melaporkan rincian pendapatan yang benar dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Pangaribuan, L. (2021).	Likert
Digitalisasi Layanan Samsat (X1)	Menurut Mohammad Aldi Eka Putra et al. (2025), digitalisasi layanan Samsat adalah penerapan teknologi informasi melalui sistem e-Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara cepat, mudah, dan tanpa harus hadir secara langsung di kantor Samsat. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi layanan publik dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban administratif.	1. Ketersediaan platform digital untuk pembayaran pajak kendaraan. 2. Kemudahan dalam mengakses layanan Samsat secara online. 3. Kecepatan dan kemudahan transaksi pembayaran melalui digitalisasi. Aldi Eka Putra et al. (2025)	Likert

Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut (Dzurrotin Nasihah, 2020) kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat.	1. Kecepatan proses pelayanan di Samsat. 2. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Samsat. 3. Keramahan dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Dzurrotin Nasihah, (2020).	Likert
Informasi Perpajakan (X3)	Menurut Parhilia et al. (2022), informasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.	1. Ketersediaan informasi perpajakan yang jelas dan mudah diakses. 2. Penyuluhan atau sosialisasi mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor. 3. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi perpajakan yang diberikan. Parhilia et al. (2022) & (Nurhayati, T., & Hidayatullah, M., 2019)	Likert

3.2 Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III, dengan jumlah 299.601 wajib pajak pada tahun 2023. Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan kelompok objek atau

subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak untuk mendapatkan data yang relevan mengenai kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Populasi ini mencakup individu yang memiliki kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor di instansi tersebut.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai representasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Teknik ini dipilih karena fokus penelitian pada wajib pajak kendaraan bermotor yang telah menggunakan layanan digital Samsat dan memiliki pemahaman perpajakan. Dengan purposive sampling, data yang diperoleh diharapkan lebih relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III.

2. Wajib pajak yang telah menggunakan layanan digital Samsat, seperti aplikasi Samsat Digital atau layanan online lainnya.
3. Berusia minimal 18 tahun dan memiliki kemampuan membaca serta menulis dalam bahasa Indonesia.
4. Memiliki kendaraan bermotor atas nama sendiri, bukan kendaraan milik perusahaan atau instansi.
5. Pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam dua tahun terakhir.

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan 103 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, setelah dilakukan pengecekan kelayakan, sebanyak 100 kuesioner dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis, serta dianggap representatif untuk menggambarkan kecenderungan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor setelah menggunakan layanan digital Samsat.

Dengan memperhatikan populasi dan pemilihan sampel yang tepat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang persepsi, pengetahuan, dan sikap masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, serta dampaknya terhadap penerimaan dan efektivitas kebijakan pajak kendaraan bermotor.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel yang disajikan dalam bentuk angka-angka, sehingga hasil penelitian dapat

dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder.

Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang III, melalui penyebaran kuesioner. Data primer ini digunakan untuk mengukur variabel terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor setelah menerima sosialisasi digital.

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan yang relevan, seperti laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, khususnya dari Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Data ini digunakan untuk melengkapi hasil penelitian dengan menggambarkan kondisi objektif dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dan pelaksanaan sosialisasi digital.

Sumber data sekunder dapat mencakup laporan tahunan, arsip pajak, dan informasi dari situs web resmi pemerintah, serta publikasi yang relevan dengan perpajakan kendaraan bermotor. Data ini akan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang efektivitas sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan tertutup yang disusun dengan tujuan mengumpulkan informasi dari responden mengenai persepsi dan tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor setelah mengikuti sosialisasi digital.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Semarang III. Kuesioner tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert, di mana responden diminta untuk menilai setiap pernyataan yang diberikan berdasarkan lima tingkatan skala, yang menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan.

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Skor 1: Menyatakan bahwa responden sangat setuju.
2. Skor 2: Menyatakan bahwa responden setuju dengan pernyataan.
3. Skor 3: Menyatakan bahwa responden netral atau tidak memiliki pendapat.
4. Skor 4: Menyatakan bahwa responden tidak setuju.
5. Skor 5: Menyatakan bahwa responden sangat tidak setuju dengan pernyataan.

Penggunaan metode kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang objektif mengenai persepsi wajib pajak terhadap sosialisasi digital dan kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk melihat hubungan antara sosialisasi digital dengan kepatuhan wajib pajak.

3.5 Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data yang diperoleh dari responden untuk menjawab perumusan masalah dan menguji

hipotesis yang diajukan. Pada penelitian ini, beberapa teknik analisis data digunakan sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2021), analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi dari data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, nilai minimum, maksimum, rentang (range), kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih jelas tentang data yang diperoleh dari wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang I. Data yang disajikan secara ringkas dan teratur dapat memberikan gambaran umum mengenai pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan hasil penelitian dapat dipercaya dan hipotesis yang diajukan dapat diuji dengan valid dan reliabel. Kualitas data bergantung pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data serta kemampuan instrumen tersebut untuk menghasilkan data yang akurat dan konsisten. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini memenuhi standar kualitas, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Semarang III.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diteliti. Kuesioner dinyatakan valid apabila setiap pertanyaan pada kuesioner benar-benar dapat mengungkapkan konsep yang diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment.

Menurut Ghozali (2021), suatu variabel dinyatakan valid apabila nilai korelasi Pearson antara skor setiap item pertanyaan dengan total skor lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai signifikan dari uji korelasi harus lebih kecil dari nilai Cronbach Alpha yang telah ditetapkan. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data benar-benar sesuai untuk mengukur pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Kuesioner dinyatakan reliabel jika hasil pengisian kuesioner dari responden menunjukkan konsistensi atau stabilitas jawaban yang tinggi meskipun diberikan dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya akurat tetapi juga konsisten.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Ghozali (2021), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai

Cronbach Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,70. Selain itu, menurut Sujarweni (2014), suatu kuesioner juga dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60. Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner dapat diandalkan dalam mengukur pengaruh sosialisasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, sementara variabel independen meliputi digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan. Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- α = Konstanta
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independent
- X_1 = Digitalisasi Layanan
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- X_3 = Informasi Perpajakan
- e = Error atau residual

3.5.3.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari masalah-masalah yang dapat mempengaruhi keakuratan hasil, seperti masalah normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Adapun uji-asumsi klasik yang dilakukan meliputi

3.5.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi residual dalam model regresi berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dinyatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Data yang berdistribusi normal penting untuk memastikan model regresi yang baik

3.5.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika variabel independen berkorelasi, maka akan muncul masalah multikolinieritas. Uji ini dilakukan dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

3.5.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan variance dari residual pada model regresi. Uji ini dilakukan dengan melihat pola pada grafik scatterplot. Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3.2 Uji Hipotesis

3.5.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen dapat menjelaskan sebagian besar variabilitas dari variabel dependen.

3.5.3.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

3.5.3.2.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang III yang berlokasi di Jl. Hanoman Raya No. 2, Krapyak, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan data dari portal resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, wilayah kerja yang berada dalam cakupan tanggung jawab Samsat Kota Semarang III meliputi lima kecamatan, yaitu Semarang Barat, Ngaliyan, Gunungpati, Tugu, dan Mijen.

SAMSAT Kota Semarang III adalah lembaga pelayanan publik yang menyederhanakan proses administrasi kendaraan bermotor, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan dilakukan secara terintegrasi dengan tiga instansi utama: BAPENDA Provinsi Jawa Tengah untuk pemungutan PKB dan BBN-KB, Direktorat Lalu Lintas Polda untuk registrasi dan identifikasi kendaraan, serta PT Jasa Raharja untuk pengelolaan SWDKLLJ.

Selain pelayanan di kantor utama, Samsat Kota Semarang III juga menyediakan layanan di luar kantor seperti Samsat Keliling dan Samsat Corner di beberapa titik, termasuk Samsat Corner Semarang III, Samsat Unnes, Samsat Mijen, serta Samsat Keliling 1 dan 2. Layanan tersedia setiap hari kerja, Senin hingga Kamis pukul 08.00–13.00 dan Jumat pukul 08.00–11.00, dengan hari libur nasional dan akhir pekan tutup.

Dengan tersedianya layanan digital dan layanan bergerak seperti Samsat Keliling, upaya peningkatan kualitas pelayanan, serta penyebaran informasi perpajakan yang memadai, diharapkan mampu mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah kerja Samsat Kota Semarang III.

4.2 Deskripsi Data Responden

Penelitian ini melibatkan sebanyak 103 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang III. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada wajib pajak yang datang ke lokasi pelayanan SAMSAT Kota Semarang III. Kuesioner dibagikan melalui *barcode Google Form* yang dipindai langsung oleh responden menggunakan perangkat masing-masing.

Dari total 103 kuesioner yang masuk, sebanyak 100 dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis. Tiga kuesioner dinyatakan tidak valid karena tidak terisi secara lengkap atau mengalami kesalahan pengisian. Dengan demikian, total data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner valid. Distribusi kuesioner dalam penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1
Distribusi Sampel

Keterangan	Jumlah
Total kuesioner masuk	103
Kuesioner valid	100
Kuesioner tidak valid	3
Kuesioner digunakan	100

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui distribusi laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini. Informasi ini penting untuk memahami wajib pajak terkait layanan digital dan kepatuhan membayar pajak. Hasil pengelompokan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 2
Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa distribusi kuesioner telah dilakukan secara merata, dengan persentase responden laki-laki sebesar 53% dan perempuan sebesar 47%. Oleh karena itu, mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah laki-laki.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, responden diklasifikasikan berdasarkan usia ke dalam enam kategori, yaitu 18–20 tahun, 21–30 tahun, 31–40 tahun, 41–50 tahun, 51–60 tahun, dan lebih dari 60 tahun. Hasil perhitungannya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 3
Berdasarkan Usia Responden

No.	Usia Responden	Jumlah	Presentase
1	18–20	8	8%
2	21–30	44	44%
3	31–40	15	15%
4	41–50	21	21%
5	51–60	10	10%
6	>60	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan yang tercantum pada Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa penyebaran kuesioner telah dilakukan secara menyeluruh, dengan jumlah responden berusia 18–20 tahun sebanyak 8 orang, usia 21–30 tahun sebanyak 44 orang, usia 31–40 tahun sebanyak 15 orang, usia 41–50 tahun sebanyak 21 orang, usia 51–60 th sebanyak 10 orang dan responden berusia di atas 60 tahun sebanyak 2 orang. Dengan demikian, mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia 21–30 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ke dalam enam kategori, yakni SD, SMP, SMA/SMK, Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana. Rincian hasil pengelompokan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA/SMK	27	27%
4	Diploma	26	26%
5	Sarjana	43	43%
6	Pascasarjana	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, penyebaran kuesioner mencakup sebagian besar kategori tingkat pendidikan, dengan proporsi responden berpendidikan SMA/Sederajat sebesar 27%, Diploma 26%, Sarjana 43%, dan Pascasarjana 4%. Karena tidak terdapat responden dari jenjang pendidikan SD dan SMP, maka penyebaran belum sepenuhnya merata. Meskipun demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Sarjana.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan ke dalam lima kategori, yaitu PNS, Swasta, Wiraswasta, Petani, dan Lainnya. Rincian hasil pengelompokan tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 5
Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	24	24%
2	Swasta	28	28%
3	Wiraswasta	18	18%
4	Petani	2	2%
5	Lainnya	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 4.5, distribusi kuesioner telah mencakup seluruh kategori pekerjaan, dengan jumlah responden PNS sebanyak 24 orang, Swasta 28 orang, Wiraswasta 18 orang, Petani 2 orang, dan Lainnya 28 orang. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai swasta.

4.3 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini difokuskan pada penerapan serangkaian prosedur pengujian data secara menyeluruh. Adapun hasil dari analisis tersebut disajikan sebagai berikut:

4.3.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang mampu menggambarkan karakteristik umum dari data. Pengujian ini

mencakup nilai terkecil, nilai terbesar, nilai rata-rata, dan nilai sebaran data yang diukur dengan standar deviasi. Data penelitian diperoleh dari 100 responden, dan seluruh informasi deskriptif yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan. Hasil pengolahan statistik deskriptif disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
Digitalisasi Layanan SAMSAT	100	7	29	16,07	7,154
Kualitas Pelayanan	100	6	18	11,84	3,193
Informasi Perpajakan	100	6	21	11,39	3,384
Kepatuhan Wajib Pajak	100	8	25	14,06	4,136

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam Tabel 4.6, diketahui masing-masing variabel n dalam penelitian ini memiliki jumlah data sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang III.

Variabel Digitalisasi Layanan SAMSAT mencatat nilai minimum sebesar 7 dan maksimum sebesar 29, dengan nilai rata-rata 16,07 dan simpangan baku sebesar 7,154. Simpangan baku yang lebih rendah dari rata-rata menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki penyebaran yang relatif kecil.

Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai minimum sebesar 6, maksimum sebesar 18, rata-rata 11,84, dan simpangan baku sebesar 3,193. Karena nilai standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata, hal ini mencerminkan bahwa variasi data tidak terlalu besar.

Variabel Informasi Perpajakan memiliki nilai minimum 6 dan maksimum 21, dengan rata-rata 11,39 serta simpangan baku 3,384. Nilai ini menunjukkan penyebaran data yang tergolong rendah karena simpangan baku masih di bawah nilai rata-rata.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak, sebagai variabel dependen, menunjukkan nilai minimum sebesar 8 dan maksimum 25, dengan rata-rata 14,06 dan simpangan baku sebesar 4,136. Hal ini mengindikasikan bahwa data cukup homogen karena sebaran nilai tidak jauh dari rata-rata.

Secara umum, seluruh variabel yaitu Digitalisasi Layanan SAMSAT (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Informasi Perpajakan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa data yang digunakan tersebar secara merata dan tingkat penyimpangannya relatif kecil, sebagaimana terlihat dari nilai standar deviasi yang lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata masing-masing variabel.

4.3.2 Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan untuk menilai sejauh mana data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan standar keilmuan yang telah ditetapkan. Langkah ini penting agar data yang digunakan dalam analisis mampu merepresentasikan variabel-variabel yang diteliti secara akurat. Beberapa metode pengujian kualitas data dalam penelitian ini dijelaskan dalam uraian berikut.

4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana item-item pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur konsep yang dimaksud. Suatu instrumen dianggap valid apabila pertanyaan yang diajukan mampu mengungkap variabel yang hendak diukur (Ghozali, 2021). Validitas diuji dengan menghitung korelasi antara setiap item dengan total skor variabelnya.

Dalam penelitian ini, perhitungan dilakukan menggunakan korelasi Pearson, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga diperoleh $df = 100 - 2 = 98$. Dengan tingkat signifikansi 5%, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,197.

Jika nilai r hitung dari masing-masing item lebih besar dari r tabel, maka item tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, item dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas untuk setiap item dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Hasil
Digitalisasi Layanan SAMSAT	X1.1	0,935	0,197	Valid
	X1.2	0,946	0,197	Valid
	X1.3	0,569	0,197	Valid
	X1.4	0,884	0,197	Valid
	X1.5	0,934	0,197	Valid
	X1.6	0,956	0,197	Valid
	X1.7	0,876	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,425	0,197	Valid
	X2.2	0,460	0,197	Valid
	X2.3	0,504	0,197	Valid
	X2.4	0,458	0,197	Valid
	X2.5	0,418	0,197	Valid
	X2.6	0,381	0,197	Valid
Informasi Perpajakan	X3.1	0,492	0,197	Valid
	X3.2	0,492	0,197	Valid
	X3.3	0,577	0,197	Valid
	X3.4	0,406	0,197	Valid
	X3.5*	0,459	0,197	Valid
	X3.6	0,370	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,536	0,197	Valid
	Y2	0,657	0,197	Valid
	Y3	0,703	0,197	Valid
	Y4	0,660	0,197	Valid
	Y5	0,680	0,197	Valid
	Y6	0,704	0,197	Valid
	Y7	0,747	0,197	Valid
	Y8	0,762	0,197	Valid

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan Tabel 4.7, seluruh nilai r hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang signifikan antara setiap item indikator dan total skor variabelnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

seluruh indikator dari keempat variabel yaitu Digitalisasi Layanan Samsat (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Informasi Perpajakan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) telah lolos uji validitas dan dinyatakan valid secara statistik.

4.3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi dari setiap item pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah memastikan bahwa instrumen pengumpulan data memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya jika diulang dalam kondisi serupa. Kuesioner dikatakan reliabel apabila seluruh item dalam satu variabel menunjukkan keterkaitan internal yang tinggi.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana suatu variabel dianggap memenuhi syarat reliabilitas apabila nilai alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2021). Semakin mendekati angka 1, maka tingkat reliabilitas instrumen semakin baik. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Hasil
Digitalisasi Layanan SAMSAT	0,950	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,746	0,6	Reliabel
Informasi Perpajakan	0,758	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,835	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4.8, seluruh nilai Cronbach's Alpha (α) dari masing-masing variabel tercatat lebih tinggi dari batas minimum yaitu 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel, yaitu Digitalisasi Layanan Samsat (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Informasi Perpajakan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y), telah memenuhi syarat reliabilitas dan dapat dinyatakan andal atau konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, baik secara simultan maupun parsial. Pengujian ini juga mengukur kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Hasil analisis regresi linear berganda ini memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan atau rekomendasi yang relevan. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,785	0,180		4,373	0,001
	Digitalisasi Layanan Samsat	0,080	0,050	0,129	1,603	0,112
	Kualitas Pelayanan	0,328	0,106	0,340	3,096	0,003
	Informasi Perpajakan	0,337	0,098	0,361	3,427	0,001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Persamaan regresi linear berganda berdasarkan tabel 4.9 adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,785 + 0,080X_1 + 0,328X_2 + 0,337X_3 + e$$

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 0,785 menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar angka tersebut apabila seluruh variabel independen bernilai nol atau tidak diperhitungkan.
- b. Koefisien regresi untuk variabel Digitalisasi Layanan Samsat (X_1) memiliki nilai positif sebesar 0,080, yang berarti bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,080 atau 8,0% jika terjadi peningkatan satu satuan pada variabel tersebut. Peningkatan nilai ini mencerminkan tingginya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang patuh.
- c. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) menunjukkan nilai positif sebesar 0,328, yang berarti bahwa jika variabel ini meningkat satu satuan, maka

Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,328 atau 32,8%. Kenaikan ini turut menggambarkan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- d. Koefisien regresi variabel Informasi Perpajakan (X_3) bernilai positif sebesar 0,337, yang berarti bahwa Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,337 atau 33,7% apabila variabel informasi perpajakan mengalami peningkatan satu satuan. Nilai ini juga mengindikasikan bahwa semakin banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang patuh seiring peningkatan informasi perpajakan yang diterima

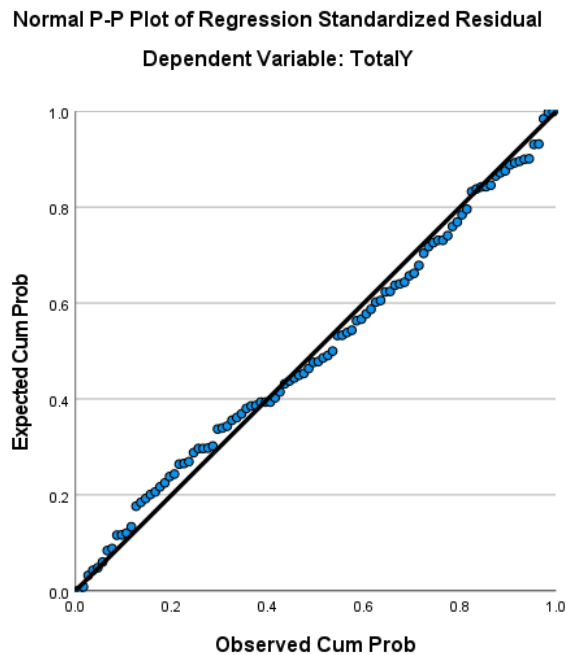
4.3.3.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan data dalam memenuhi syarat dasar yang diperlukan dalam analisis regresi linier. Uji ini memastikan bahwa model regresi yang digunakan tidak menyimpang dari asumsi statistik yang berlaku. Beberapa bentuk pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini dijabarkan pada penjelasan berikut.

4.3.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah nilai residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Uji ini penting agar hasil analisis tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara sah. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan pendekatan grafik Normal P-P Plot serta uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Hasil analisis normalitas ditampilkan pada gambar dan tabel di bawah ini:

Gambar 4. 1
Uji Grafik Normal Plot



Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan Gambar 4.1, memperlihatkan grafik Normal P–P Plot of Regression Standardized Residual dengan variabel dependen TotalY (Kepatuhan Wajib Pajak), tampak bahwa titik-titik residual tersebar mengelilingi garis diagonal secara cukup merata dan tidak membentuk pola tertentu yang mencolok. Kondisi ini menunjukkan bahwa residual model regresi mengikuti distribusi normal secara visual.

Untuk meningkatkan validitas dari hasil uji normalitas tersebut, dilakukan pengujian tambahan dengan metode statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa distribusi residual memang memenuhi asumsi

kenormalan secara statistik. Hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov ditampilkan pada gambar dan tabel berikut:

Tabel 4. 10
Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.19609113
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.046
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer diproses SPSS 27 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.10, hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* terhadap residual menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari batas signifikansi 0,05, yang berarti residual dari model regresi terdistribusi secara normal secara statistik. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi terpenuhi.

4.3.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Kehadiran korelasi yang tinggi di antara variabel bebas dapat menyebabkan distorsi dalam interpretasi hasil regresi. Oleh karena itu, model regresi yang baik seharusnya terbebas dari gejala multikolinearitas. Hasil pengujian ini disajikan dalam bentuk tabel dan grafik berikut:

Tabel 4. 11
Uji multikolinearitas

Coefficients ^a				
Model		Collinearity Statistics		Hasil
		Tolerance	VIF	
1.	Digitalisasi Layanan SAMSAT	0,773	1,293	Tidak ada multikolinearitas
	Kualitas Pelayanan	0,413	2,419	Tidak ada multikolinearitas
	Informasi Perpajakan	0,449	2,227	Tidak ada multikolinearitas
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas yang disajikan pada Tabel 4.11, diketahui bahwa nilai Tolerance dari masing-masing variabel independen berada di atas 0,1, yaitu sebesar 0,773 untuk variabel Digitalisasi Layanan SAMSAT, 0,413 untuk Kualitas Pelayanan, dan 0,449 untuk Informasi Perpajakan. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada ketiga variabel tersebut juga masih berada di bawah angka 10, masing-masing sebesar 1,293; 2,419; dan 2,227. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya gejala

multikolinearitas dalam model regresi, yang berarti tidak terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen yang dapat mempengaruhi hasil analisis.

4.3.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini mengalami ketidaksamaan varians dari error pada masing-masing observasi. Salah satu metode yang digunakan adalah uji Glejser, di mana nilai residual absolut diregresikan terhadap variabel independen. Hasil dari pengujian tersebut ditampilkan dalam tabel berikut:

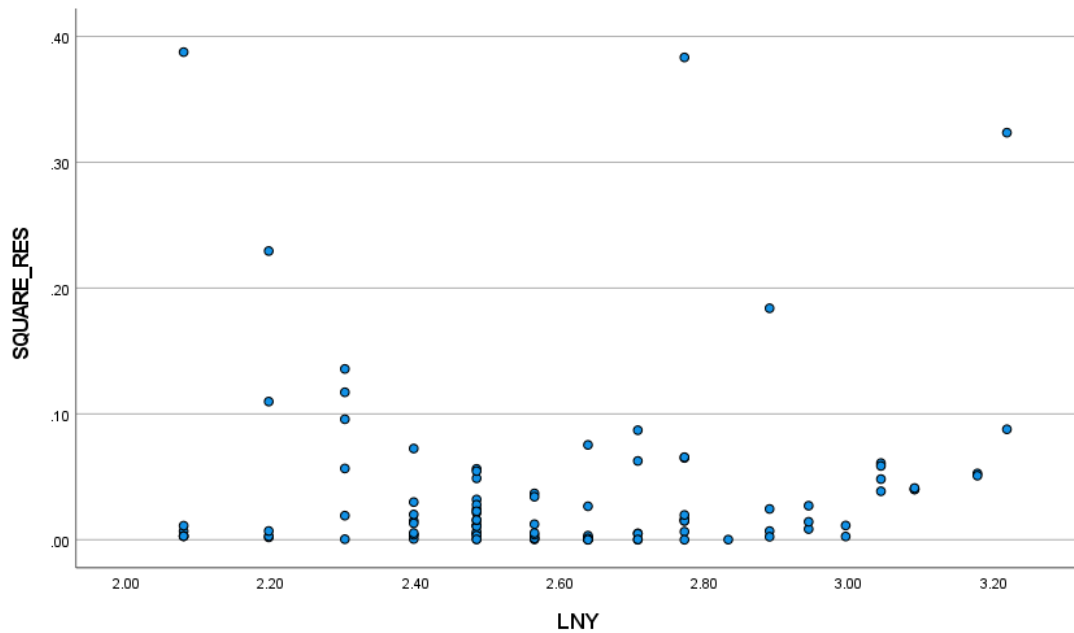
Tabel 4. 12
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Variabel	Nilai Signifikansi	Hasil
Digitalisasi Layanan Samsat	0,132	Tidak ada Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,383	Tidak ada Heteroskedastisitas
Informasi Perpajakan	0,077	Tidak ada Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas melalui uji Glejser pada Tabel 4.12, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Di antaranya yaitu variabel Digitalisasi Layanan Samsat (0,132), Kualitas Pelayanan (0,383), dan Informasi Perpajakan (0,077). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas, sehingga memenuhi asumsi klasik tersebut.

Gambar 4. 2
Grafik Scatterplot



Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Mengacu pada hasil yang terlihat dalam Gambar 4.2 dinyatakan bahwa penyebaran titik-titik dalam scatterplot antara nilai prediksi (LNY) dan residual kuadrat (SQUARE_RES) terjadi secara tidak teratur, baik di atas maupun di bawah sumbu Y. Pola penyebaran yang acak ini menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dianggap layak digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan variabel Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan.

4.3.3.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran suatu dugaan atau asumsi yang diajukan dalam penelitian. Proses ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, sebagaimana dijelaskan dalam uraian berikut.

4.3.3.2.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam suatu model regresi. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 13
Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,722 ^a	0, 522	0,19913	1,648
a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan dalam Tabel 4.13 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0, 199 atau 19,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 19,9% variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan secara menyeluruh oleh ketiga variabel independen yakni Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan. Sedangkan sisanya yaitu 80,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

4.3.3.2 Uji Statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi. Analisis ini bertujuan menilai apakah ketiga variabel bebas, yaitu Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan, secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kriteria pengambilan keputusan ditentukan berdasarkan nilai signifikansi yang harus lebih kecil dari 0,05, serta dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Hasil dari uji statistik F ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 4. 14
Uji statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	4,153	3	1,384	34,912	0,000 ^b
	Residual	3,807	96	0,040		
	Total	7,960	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan						

Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4.14, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 34,912 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah angka 0,05. Dengan jumlah sampel (n) sebanyak 100 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 3, maka *degree of freedom* (df1) untuk regresi adalah 3 dan df2 untuk residual adalah 96. Apabila mengacu pada tabel F, maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,091.

Dengan demikian, karena nilai F hitung $34,912 > F$ tabel $3,091$, disimpulkan secara simultan ketiga variabel independen yaitu Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, model regresi linear berganda ini termasuk dalam kategori *goodness of fit* atau memiliki akurasi yang baik.

4.3.3.2.3 Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan dalam analisis ini untuk menilai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada nilai signifikansi yang tidak boleh melebihi $0,05$. Sebagai alternatif, keputusan juga dapat ditentukan melalui perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel.

Dengan jumlah sampel (n) sebanyak 100 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 3 , maka derajat kebebasan (df) diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, sehingga hasilnya adalah 96 . Berdasarkan tingkat signifikansi 5% , diperoleh nilai t tabel sebesar $1,985$. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 15
Uji statistik t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,785	0,180		4,373	0,000
	Digitalisasi Layanan Samsat	0,080	0,050	0,129	1,603	0,112
	Kualitas Pelayanan	0,328	0,106	0,340	3,096	0,003
	Informasi Perpajakan	0,337	0,098	0,361	3,427	0,001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Data primer diproses dengan SPSS 27 (2025)

Mengacu dari hasil yang ditampilkan dalam Tabel 4.15, dijelaskan bahwa:

a. Hipotesis 1

Tingkat signifikansi dari variabel Digitalisasi Layanan Samsat sebesar $0,112 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $1,603 < t \text{ tabel } 1,985$. Berdasarkan kedua nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Digitalisasi Layanan Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis H1 ditolak. Meskipun memiliki koefisien positif, variabel ini tidak secara nyata meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b. Hipotesis 2

Tingkat signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan adalah $0,003 < 0,05$ dan t hitung sebesar $3,096 > t \text{ tabel } 1,985$. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesis H2 diterima. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan

kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Hipotesis 3

Variabel Informasi Perpajakan menunjukkan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ dan t hitung $3,427 > t$ tabel $1,985$. Oleh karena itu, Informasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesis H3 diterima. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi penyampaian informasi perpajakan, maka semakin besar pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.4 Interpretasi Hasil

4.1.1. Digitalisasi Layanan Samsat Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Semarang III

Berdasarkan hasil uji t , variabel Digitalisasi Layanan Samsat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,112 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $1,603 < t$ tabel $1,985$. Oleh karena itu, Hipotesis 1 ditolak. Koefisien positif menunjukkan meskipun pengaruhnya tidak signifikan, peningkatan digitalisasi tetap memiliki kecenderungan mendorong kepatuhan.

Menurut teori atribusi, digitalisasi termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi keputusan wajib pajak. Namun dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa sistem digital Samsat belum sepenuhnya menjadi alasan

utama wajib pajak patuh. Hal ini mungkin terjadi karena sebagian masyarakat belum terbiasa atau tidak memiliki akses optimal terhadap teknologi.

Berdasarkan tanggapan responden, pernyataan X1.1 memiliki rata-rata tertinggi, menunjukkan bahwa wajib pajak merasa terbantu dengan sistem layanan berbasis digital. Namun, masih ada hambatan pada pemanfaatan layanan seperti e-Samsat dan aplikasi lainnya yang memerlukan perbaikan dan sosialisasi lebih lanjut.

Penelitian ini berbeda dengan temuan sebelumnya dari Alting et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan e-SAMSAT memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, data menunjukkan bahwa tunggakan pajak kendaraan bermotor masih tergolong tinggi dalam beberapa tahun terakhir, yang menandakan bahwa efektivitas e-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan masih belum optimal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal edukasi dan perluasan jangkauan sistem agar digitalisasi layanan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Semarang III

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t hitung sebesar $3,096 > t \text{ tabel } 1,985$ dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, sehingga Hipotesis 2 diterima. Koefisien positif juga menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan akan semakin meningkat.

Menurut teori atribusi, pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku wajib pajak. Petugas yang ramah, cekatan, dan adil akan menciptakan pengalaman yang baik bagi wajib pajak, sehingga mereka lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela.

Dari tanggapan responden, pernyataan X2.2 memperoleh rata-rata tertinggi, menandakan bahwa wajib pajak merasa puas dengan ketanggapan petugas. Diikuti pernyataan X2.3 yang menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap petugas pajak tinggi.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Harlia et al., (2022) dan Agustin & Putra (2019), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, tidak sejalan dengan temuan Fatmawati & Adi (2022) yang menyatakan tidak ada pengaruh.

4.1.3. Informasi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Semarang III

Berdasarkan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,427 > t \text{ tabel } 1,985$, yang berarti Hipotesis 3 diterima. Artinya, Informasi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin mudah dan jelas informasi pajak disampaikan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh.

Teori atribusi menyatakan bahwa informasi adalah faktor penting dalam pembentukan keputusan. Penyampaian informasi pajak secara transparan dan

mudah dipahami membantu masyarakat memahami kewajibannya, sehingga mereka lebih termotivasi untuk membayar pajak dengan benar dan tepat waktu.

Responden memberikan nilai tertinggi pada pernyataan X3.1, yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui media maupun sosialisasi cukup membantu. Namun, beberapa responden masih merasa informasi pajak belum sepenuhnya mudah diakses atau dipahami secara mandiri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Saraswati et al., (2022) dan Dewi et al., (2020), yang menyatakan bahwa informasi perpajakan memengaruhi kepatuhan. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Eva et al., (2023) yang menyimpulkan tidak ada pengaruh signifikan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan penulis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai signifikansi sebesar 0,112 yang lebih besar dari 0,05, serta nilai t hitung sebesar 1,603 lebih kecil dari t tabel 1,985. Meski koefisiennya positif, kontribusinya terhadap peningkatan kepatuhan belum signifikan. Dengan demikian, Hipotesis 1 tidak terbukti secara statistik atau tidak didukung oleh hasil pengujian statistik.
2. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ dan t hitung $3,096 > 1,985$ menunjukkan bahwa Hipotesis 2 diterima. Koefisien positif menandakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun meningkat.
3. Informasi Perpajakan juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ serta t hitung sebesar $3,427 > 1,985$ menunjukkan bahwa Hipotesis 3 diterima. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka semakin besar pula tingkat kepatuhan mereka.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan seluruh proses pengerjaan yang telah penulis lakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Meskipun penyebaran kuesioner dilakukan selama beberapa hari, tidak semua responden dapat diawasi secara langsung saat mengisi. Hal ini membuat peneliti tidak dapat memastikan apakah seluruh responden benar-benar memahami setiap pernyataan dalam kuesioner. Kemungkinan adanya pengisian yang kurang serius tetap menjadi kendala dalam keakuratan data.
2. Beberapa responden menunjukkan keraguan untuk mengisi kuesioner secara lengkap karena kekhawatiran terhadap privasi data, yang sedikit menghambat proses pengumpulan data primer.

5.3 Saran

Mengacu pada kendala yang ditemukan selama proses penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diajukan agar studi berikutnya dapat meminimalkan keterbatasan serupa.

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang lebih relevan dan berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, agar hasilnya lebih komprehensif.
2. Peneliti berikutnya sebaiknya memperhatikan waktu pengisian kuesioner. Waktu yang lebih fleksibel dan tidak terburu-buru akan meningkatkan akurasi dan kualitas data yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, S., & Pangaribuan, L. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Tambora. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 61–74. <https://doi.org/10.46806/ja.v11i1.877>
- Alting, F., Suwito, S., & Sardju, F. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *EKONOMIKA45. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 395–412.
- Anggraini, Y. N., & Pravitasari, D. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhanwajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Gampingrowo Kecamatan Tarikkabupaten Sidoarjo. *JIMEA\ Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 6(1), 212–227.
- Davis, F. D. (1986). *A TechnologyAcceptance Model for Empirically Test-ing New End-user information Systems:Theory and Results*. Doctoral Disserta-Tion, MIT Sloan School of Management,Cambridge, MA.
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Edwin, E., & Mardalena, M. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 1–6.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamilah, H. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 10(1), 49–60.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Imanuddin, A., & Hidayat, Z. (2022). *Bermotor Di Samsat Kota Semarang II*.
- Jotopurnomo dan Mangoting. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1.

- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Kussuari, K., & Boenjamin, P. (2019). Pengaruh Kebijakan Pengampunan Pajak Dan Modernisasi Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 14(1), 59–80. <https://doi.org/10.25105/jipak.v14i1.5080>
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183–195. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Tapun, L. A., & Husda, A. P. (2023). Pengaruh Penerapan E-SAMSAT, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. 8(1), 7–14.
- Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun, dan S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>, 24 Oktober 2021
- Mahmood, A., Rana, M. L. T., & Kanwal, S. (2018). Relationship between Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *Lahore Journal of Business*, 6(2).
- Mannayong, J., S, M. R., & Faisal, M. (2024). Transformasi Digital dan Partisipasi Masyarakat : Mewujudkan Keterlibatan Publik yang Lebih Aktif Digital Transformation and Community Participation : Realizing More Active Public Engagement. *Jurnal Administrasi Publik*, XX(1), 51–72.
- Mardiasmo, M. B. A. (2018). PERPAJAKAN–Edisi Terbaru. Penerbit Andi.
- Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kepatuhan Pajak. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 143–151. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1603>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>

- Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- Oktavianingrum, D. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Online E-Samsat Jabar Rendra Trisyanto Surya Yeti Apriliawati Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1–13). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Publicuho, J., Ode, L., Said, A., Syaqira, A., & Oleo, U. H. (2024). DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT : Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui e-Samsat di Kabupaten Muna. 7(4), 2111–2126.
- Publik, P. (2024). STUDI LITERATUR TENTANG INTEGRASI DIGITAL DALAM. 1(3), 1–11.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Rachmawati, I., & Rachman, A. A. (2023). (2023). Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(8), 3216–3223.
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 37–48.
- Sahri, A. S. R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 244–248. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1260>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Syuaib, M., Fauzi, M. F., & SAS, A. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, 1(2), 67–75. <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>

- Tauhid, K., Maryanah, S., Zahra, M., Rahmawati, A., Publik, P. A., Bogor, U. D., & Publik, P. (2024). Transformasi Administrasi Publik Diera Digital. 3, 8206–8212.
- Utami, N. P. M. P., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar). JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi), 11(3), 607–617.
- Valencia, & Mulyani, M. (2023). Pemanfaatan Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Saat Pandemi Covid-19. Jurnal Akuntansi, 12(1), 57–67. <https://doi.org/10.46806/ja.v12i1.983>
- Viswanath Venkatesh, F. D. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46(2), 186–204.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2019). 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), 15–24.
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. Journal on Education, 5(4), 11909–11921. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2146>
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 30(7), 1645–1657.
- Widiastuti, S. A., Hernawati, R. I., & Pamungkas, I. D. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Demak. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10(1), 289–300.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin dan Perizinan Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI**

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: [vokasi\[at\]undip.ac.id](mailto:vokasi[at]undip.ac.id)

No : 26/UN7.M2.1/KM/IV/2025
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Semarang, 11 April 2025

**Yth. Kepala Bapenda Prov Jateng
BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
Jalan Imam Bonjol No. 8, Purwosari, Semarang Utara, Dadapsari, Kec. Semarang Utara,
Kota Semarang, Jawa Tengah 50172**

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Khayla Sabrina Al Salsabila
NIM : 40011421650194
Alamat Rumah :
Jurusan : S.Tr. Akuntansi Perpajakan
Judul TA : PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT,
KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Semarang III)

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.



Dr. Ida Rany Dwimawanti, M.M.
NIP. 196708191994032003

Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Akuntansi Perpajakan
3. 1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Akuntansi Perpajakan

[https://cso.vokasi.undip.ac.id/dashboard/cetak_p.php?t=\\$2y\\$10\\$ppq4gpmvN0BLQBEJSbI5SdOqPt2C.D0Br1g5TfG1nAHf8OQZD9B9](https://cso.vokasi.undip.ac.id/dashboard/cetak_p.php?t=$2y$10$ppq4gpmvN0BLQBEJSbI5SdOqPt2C.D0Br1g5TfG1nAHf8OQZD9B9)



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Pemuda No.1 Semarang Kode Pos 50142 Telepon (024) 3515514
Faksimile (024) 3541673, 3555704 e-mail: bppd@jatengprov.go.id
website : <http://www.bapenda.jatengprov.go.id>

Semarang, 21 April 2025

Nomor : B/400.3/104/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. Wakil Dekan I Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

di-
Semarang

Menunjuk surat Saudara nomor 26/UN7.M2.1/KM/IV/2025 tanggal 11 April 2025 hal Permohonan Izin Penelitian , bersama ini disampaikan bahwa Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah pada prinsipnya tidak keberatan untuk menerima Permohonan Izin Penelitian di Kantor Bapenda Provinsi Jawa Tengah dan UPPD Kota Semarang III , dengan data Mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Khayla Sabrina Al Salsabila
NIM : 40011421650194
Jurusan : S.Tr.Akuntansi Perpajakan
Judul TA : Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Semarang III)

Setelah melaksanakan kegiatan tersebut wajib menyerahkan laporan kepada Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebanyak 1 (satu) eksemplar.

Demikian untuk menjadikan maklum.


 KEPALA BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
Sekretaris,

Ir. AGUS SURANTA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP.19670421 199203 1 014

Tembusan:

1. Kepala BAPENDA Provinsi Jawa Tengah;
2. Kepala UPPD Kota Semarang III.

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Wajib Pajak Yang Terdaftar Di
Samsat Kota Semarang III

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Semarang III)"***. Bersama kuesioner ini Saya:

Nama : Khayla Sabrina Al Salsabila

NIM : 40011421650194

Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Universitas : Universitas Diponegoro

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan akademik. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Demikian permohonan ini dibuat, Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

1. Nama WP : _____
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Umur : ☐ 18 – 20 th ☐ 21 – 30 th ☐ 31 – 40 th
☐ 41 – 50 th ☐ 51 – 60 th ☐ > 60 th
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/SMK
☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Pascasarjana
5. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Swasta ☐ Wiraswasta
☐ Petani ☐ Lainnya
6. Penghasilan Perbulan :
☐ Rp 500.000 - Rp 1.000.000
☐ Rp 1.100.000 - Rp 2.000.000
☐ Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000
☐ Rp 3.100.000 - Rp 4.000.000
☐ Lebih dari Rp 5.000.000
7. Apakah Bapak/Ibu/Saudara Pernah Menggunakan Digitalisasi Layanan Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
☐ Ya ☐ Tidak
8. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Semarang III?
☐ Ya ☐ Tidak

Petunjuk

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memilih skor angka yang paling sesuai dengan kondisi sebenarnya. Harap mengisi setiap pertanyaan tanpa ada yang terlewat pada google form ini, karena setiap jawaban sangat berharga bagi penelitian ini.

Keterangan

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	1
S	Setuju	2
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	4
STS	Sangat Tidak Setuju	5

Variabel X1: Digitalisasi Layanan SAMSAT

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. SS = Sangat Setuju | S = Setuju | N = Netral | TS = Tidak Setuju | STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Layanan digital yang disediakan oleh SAMSAT memudahkan saya dalam mengakses informasi terkait pajak kendaraan.					
2	Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan.					
3	Aplikasi atau situs web SAMSAT memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai proses perpajakan.					
4	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu.					
5	Saya lebih memilih menggunakan layanan digital dibandingkan harus datang langsung ke kantor SAMSAT untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan.					
6	Layanan digital SAMSAT membantu saya menghemat waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan.					
7	Saya merasa transaksi pembayaran pajak kendaraan melalui digitalisasi lebih cepat dan efisien dibandingkan metode manual.					

Referensi: (Dinda & Ahmad, 2022)

Variabel X2: Kualitas Pelayanan

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. SS = Sangat Setuju | S = Setuju | N = Netral | TS = Tidak Setuju | STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan di SAMSAT berlangsung dengan cepat dan efisien.					
2	Petugas SAMSAT memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.					
3	Saya merasa puas dengan keramahan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.					
4	Prosedur pelayanan di SAMSAT sudah tertata dengan baik dan tidak membingungkan.					
5	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di SAMSAT masih dalam batas yang wajar.					
6	Petugas SAMSAT selalu siap membantu ketika saya mengalami kendala dalam proses pelayanan.					

Referensi: (Dzurrotin Nasihah, 2020)

Variabel X3: Informasi Perpajakan

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. SS = Sangat Setuju | S = Setuju | N = Netral | TS = Tidak Setuju | STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Informasi mengenai pajak kendaraan bermotor mudah diakses melalui berbagai media (website, media sosial, brosur, dll.).					
2	Saya merasa informasi mengenai pajak kendaraan bermotor yang tersedia sudah jelas dan mudah dipahami.					
3	Saya sering mendapatkan informasi terkait pajak kendaraan dari sumber resmi seperti Samsat atau instansi perpajakan lainnya.					
4	Sosialisasi atau penyuluhan mengenai pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pemerintah sudah cukup membantu saya memahami kewajiban pajak.					
5	Saya memahami informasi yang diberikan terkait prosedur pembayaran dan perhitungan pajak kendaraan bermotor.					
6	Informasi yang jelas dan akurat mengenai pajak kendaraan bermotor meningkatkan kesadaran saya untuk membayar pajak tepat waktu.					

Referensi: Parhilia et al. (2022)

Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. SS = Sangat Setuju | S = Setuju | N = Netral | TS = Tidak Setuju | STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu menghitung pajak kendaraan bermotor saya dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku.					
2	Saya memahami cara menghitung pajak kendaraan yang harus saya bayar.					
3	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor saya tepat waktu setiap tahun.					
4	Saya merasa memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu.					
5	Saya selalu mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu sesuai ketentuan.					
6	Saya memahami pentingnya pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk kepatuhan pajak.					
7	Saya selalu melaporkan rincian pendapatan saya dengan jujur dan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.					
8	Saya percaya bahwa kepatuhan dalam melaporkan pajak yang benar dapat membantu kelancaran administrasi perpajakan.					

Referensi: Pangaribuan, L. (2021).

Lampiran 3 Identitas, Jawaban responden dan Bukti Penyebaran Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN				
Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	> 60 Tahun	Pascasarjana	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt
Laki-laki	> 60 Tahun	Sarjana	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Swasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Perempuan	18 - 20 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt

Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Lainnya	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Swasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Pascasarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp 500 rb - Rp 1 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Diploma	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Diploma	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	31 - 40 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Pascasarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt

Laki-laki	31 - 40 Tahun	Diploma	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Diploma	PNS	> Rp 5 Jt
Perempuan	51 - 60 Tahun	Diploma	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Diploma	Lainnya	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	18 - 20 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 2.1 Jt - Rp 3 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	PNS	> Rp 5 Jt
Perempuan	51 - 60 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	PNS	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Pascasarjana	Petani	> Rp 5 Jt
Laki-laki	41 - 50 Tahun	Diploma	Petani	> Rp 5 Jt
Laki-laki	51 - 60 Tahun	Sarjana	Lainnya	> Rp 5 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Swasta	Rp 3.1 Jt - Rp 4 Jt
Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Swasta	> Rp 5 Jt
Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Lainnya	Rp 1.1 Jt - Rp 2 Jt

No.	Digitalisasi Layanan SAMSAT (X1)							TotalX1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	4	4	3	4	4	4	3	26
2	1	2	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	2	2	14
4	2	2	2	3	3	1	1	14
5	1	1	1	4	1	1	1	10
6	2	2	2	3	2	2	2	15
7	3	3	2	2	2	2	2	16
8	3	2	2	3	3	2	2	17

9	2	2	2	2	2	2	2	14
10	1	1	2	2	1	1	1	9
11	1	2	3	2	2	2	2	14
12	2	2	2	2	2	2	2	14
13	1	1	1	1	1	1	1	7
14	1	1	1	1	1	1	1	7
15	1	1	1	1	1	1	1	7
16	1	1	1	2	2	1	1	9
17	1	2	2	2	2	2	2	13
18	2	3	3	2	2	2	2	16
19	1	1	1	1	1	1	1	7
20	1	1	1	2	2	1	2	10
21	1	2	1	2	3	1	3	13
22	1	1	2	2	1	1	1	9
23	2	2	2	3	3	1	1	14
24	2	2	1	2	3	2	1	13
25	1	1	1	1	1	1	1	7
26	2	2	2	2	2	2	2	14
27	2	2	2	1	1	1	1	10
28	2	2	2	2	2	1	1	12
29	1	1	2	1	2	1	1	9
30	2	2	2	1	2	1	1	11
31	2	2	2	1	3	2	3	15
32	2	2	3	2	1	1	1	12
33	2	2	2	2	2	2	2	14
34	1	3	1	1	1	3	2	12
35	2	1	2	1	3	2	1	12
36	1	1	2	2	3	2	2	13
37	2	1	1	1	1	2	1	9
38	1	3	2	3	2	2	1	14
39	2	2	2	3	2	2	2	15
40	2	2	2	2	2	1	1	12
41	2	2	1	2	2	2	1	12
42	2	2	2	1	3	1	1	12
43	2	2	2	2	3	2	3	16
44	2	2	2	2	2	2	2	14
45	1	1	1	1	1	1	2	8
46	2	3	3	3	3	3	3	20
47	2	1	1	1	2	1	1	9

48	2	2	2	2	2	2	2	14
49	1	1	1	1	1	1	2	8
50	1	1	2	2	1	1	1	9
51	1	2	1	4	1	1	2	12
52	1	2	1	4	1	1	2	12
53	1	2	2	1	2	1	1	10
54	1	2	2	1	2	1	2	11
55	1	2	1	1	2	1	1	9
56	1	2	2	1	1	1	2	10
57	1	2	2	1	1	2	2	11
58	1	2	1	2	1	2	1	10
59	3	3	3	3	3	3	3	21
60	1	2	2	1	2	2	1	11
61	2	1	2	4	2	2	1	14
62	1	1	2	2	1	1	1	9
63	2	2	3	3	3	3	3	19
64	4	4	3	4	4	4	3	26
65	4	4	3	4	4	4	3	26
66	4	4	3	4	4	4	3	26
67	4	4	3	4	4	4	3	26
68	4	4	3	4	4	4	3	26
69	1	1	1	1	1	1	1	7
70	4	4	2	4	4	4	3	25
71	4	4	2	4	4	4	3	25
72	4	4	3	4	4	4	3	26
73	5	4	3	5	4	5	3	29
74	4	4	2	4	4	4	3	25
75	4	4	3	4	4	4	3	26
76	4	4	2	4	4	4	3	25
77	4	4	3	4	4	4	3	26
78	4	4	3	4	4	4	3	26
79	1	1	1	1	1	1	1	7
80	1	1	2	1	1	1	1	8
81	1	1	1	1	1	1	1	7
82	2	2	2	3	2	3	2	16
83	3	4	2	5	4	4	3	25
84	4	5	2	4	4	4	3	26
85	5	4	1	4	5	4	3	26
86	4	4	3	5	5	4	3	28

87	5	4	2	4	5	4	3	27
88	2	4	2	4	4	4	4	24
89	4	4	2	4	4	4	4	26
90	4	4	2	4	4	4	4	26
91	4	4	2	4	4	4	4	26
92	4	4	1	4	4	4	4	25
93	5	4	1	4	4	4	3	25
94	4	5	2	4	5	4	3	27
95	4	4	3	4	5	4	3	27
96	5	4	1	4	4	4	3	25
97	4	3	5	4	4	4	3	27
98	1	1	1	1	1	1	1	7
99	3	3	4	3	3	2	3	21
100	1	1	2	1	1	1	1	8

No.	Kualitas Pelayanan (X2)						TotalX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	2	2	3	3	2	2	14
2	3	2	2	2	2	2	13
3	2	2	2	2	2	2	12
4	3	1	2	2	2	2	12
5	1	1	1	1	1	1	6
6	4	2	2	3	4	2	17
7	2	3	3	3	3	2	16
8	4	3	3	3	2	2	17
9	2	2	2	2	2	2	12
10	2	2	2	2	2	2	12
11	2	2	1	1	1	2	9
12	2	2	2	3	2	2	13
13	1	1	1	1	1	1	6
14	1	1	1	1	1	2	7
15	1	1	1	1	1	1	6
16	1	1	1	1	1	1	6
17	2	2	2	2	2	2	12
18	2	3	3	2	3	3	16
19	2	2	3	2	3	2	14
20	2	1	1	2	2	1	9
21	3	3	1	1	2	2	12

22	1	2	1	2	1	2	9
23	2	2	2	3	2	2	13
24	2	2	1	2	1	1	9
25	1	1	1	1	2	2	8
26	2	2	2	2	2	2	12
27	3	2	2	2	3	2	14
28	3	2	2	2	3	2	14
29	2	2	2	1	2	1	10
30	3	2	2	2	3	2	14
31	3	3	3	2	3	2	16
32	2	1	1	3	1	2	10
33	2	2	2	3	3	2	14
34	1	1	2	2	2	2	10
35	1	3	2	2	1	1	10
36	2	2	1	1	2	1	9
37	1	2	1	1	3	2	10
38	1	2	2	1	1	1	8
39	2	2	2	3	2	2	13
40	3	2	2	2	2	2	13
41	1	2	2	2	4	3	14
42	2	1	2	3	2	2	12
43	3	3	3	3	3	3	18
44	2	2	2	2	2	2	12
45	2	2	2	2	2	2	12
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	2	2	2	3	2	14
48	2	1	1	1	2	2	9
49	1	1	1	1	1	1	6
50	1	1	2	2	2	1	9
51	1	2	1	4	4	2	14
52	1	2	1	2	4	4	14
53	2	1	1	1	1	2	8
54	1	2	2	1	2	4	12
55	1	2	1	4	1	4	13
56	2	1	2	4	1	2	12
57	1	2	2	1	2	1	9
58	2	2	4	1	2	4	15
59	3	3	3	3	3	3	18
60	1	4	1	5	1	2	14

61	1	2	1	4	1	2	11
62	1	1	1	1	1	1	6
63	3	3	3	3	3	3	18
64	2	2	3	4	2	2	15
65	2	2	3	3	2	3	15
66	2	3	2	3	2	2	14
67	2	3	3	3	3	3	17
68	2	3	2	3	3	2	15
69	1	1	1	1	1	1	6
70	3	2	1	2	3	1	12
71	2	3	2	1	2	2	12
72	3	3	2	3	3	2	16
73	3	3	3	2	3	2	16
74	2	1	2	2	3	1	11
75	2	3	2	2	3	2	14
76	1	2	3	2	1	1	10
77	2	3	2	3	2	2	14
78	2	2	3	2	1	1	11
79	1	1	1	1	1	1	6
80	2	1	1	1	2	1	8
81	1	1	1	2	2	1	8
82	2	3	2	2	3	2	14
83	2	3	1	1	1	2	10
84	2	2	1	1	2	2	10
85	1	2	3	1	2	3	12
86	2	3	3	2	1	2	13
87	1	2	2	1	1	2	9
88	2	1	2	1	2	1	9
89	2	1	1	2	2	1	9
90	1	2	2	1	2	2	10
91	2	2	1	2	1	2	10
92	2	2	1	2	1	2	10
93	2	3	2	1	1	3	12
94	2	3	3	2	1	1	12
95	3	2	3	1	3	3	15
96	2	1	2	1	2	3	11
97	2	1	2	3	3	3	14
98	1	1	1	1	2	1	7
99	3	2	3	3	2	3	16

100	3	2	2	4	3	2	16
-----	---	---	---	---	---	---	----

No.	Informasi Perpajakan (X3)						TotalX3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	3	3	4	4	2	4	20
2	2	2	3	3	2	2	14
3	3	2	2	3	2	2	14
4	2	2	3	3	1	1	12
5	1	1	1	1	1	1	6
6	3	2	3	3	2	2	15
7	1	3	3	2	3	2	14
8	2	2	2	2	2	2	12
9	2	2	2	2	2	2	12
10	1	1	1	3	2	1	9
11	1	2	2	3	2	2	12
12	2	2	2	2	2	2	12
13	1	1	1	1	1	1	6
14	2	2	1	1	1	1	8
15	1	1	1	1	1	1	6
16	1	1	1	1	1	1	6
17	2	2	2	2	2	2	12
18	2	3	3	4	2	2	16
19	2	1	3	3	1	2	12
20	2	2	1	3	3	1	12
21	3	3	1	2	2	2	13
22	1	1	2	1	1	1	7
23	3	2	1	2	2	2	12
24	3	2	2	1	1	2	11
25	2	2	2	2	2	2	12
26	2	2	2	2	2	2	12
27	1	2	2	2	2	1	10
28	1	2	2	2	1	1	9
29	1	1	1	1	2	1	7
30	2	2	1	2	2	1	10
31	3	2	3	1	1	2	12
32	1	2	2	3	1	1	10
33	2	3	3	3	3	2	16
34	2	1	2	2	2	2	11

35	2	1	1	2	1	1	8
36	1	1	2	2	1	1	8
37	2	2	1	1	1	2	9
38	1	1	1	1	1	1	6
39	3	2	2	2	3	2	14
40	2	2	2	2	2	2	12
41	2	3	2	2	2	2	13
42	1	2	2	1	1	2	9
43	2	3	3	3	3	2	16
44	2	2	2	2	2	2	12
45	2	2	2	2	3	2	13
46	3	3	3	3	3	3	18
47	2	2	3	2	2	2	13
48	1	1	1	2	2	2	9
49	1	1	1	1	1	1	6
50	1	2	1	2	1	2	9
51	1	2	2	1	2	1	9
52	1	2	1	1	2	1	8
53	1	2	2	4	1	5	15
54	2	1	2	4	1	5	15
55	1	3	1	4	1	2	12
56	2	1	2	1	2	1	9
57	1	2	4	2	1	4	14
58	1	2	2	1	1	2	9
59	3	3	3	3	3	3	18
60	1	2	1	2	4	1	11
61	1	2	2	1	5	5	16
62	1	1	1	1	1	1	6
63	3	3	3	3	3	3	18
64	3	2	2	2	3	2	14
65	2	2	3	2	2	3	14
66	3	3	2	2	2	2	14
67	3	2	2	2	3	3	15
68	3	2	3	2	2	3	15
69	1	2	1	1	1	1	7
70	2	2	3	1	2	1	11
71	2	2	1	3	1	2	11
72	2	2	4	2	4	2	16
73	4	3	3	3	2	3	18

74	2	1	1	1	3	1	9
75	2	3	2	2	2	3	14
76	2	2	1	2	3	1	11
77	2	3	1	3	2	2	13
78	1	2	2	3	1	1	10
79	1	1	1	1	1	1	6
80	1	2	1	2	1	1	8
81	1	1	1	2	2	1	8
82	1	1	2	2	3	2	11
83	2	2	2	1	2	3	12
84	2	2	1	1	3	2	11
85	2	2	1	2	2	1	10
86	1	1	2	1	3	2	10
87	3	2	2	1	2	3	13
88	2	1	2	1	1	2	9
89	1	2	2	1	2	1	9
90	1	1	2	1	2	2	9
91	1	2	1	1	2	1	8
92	2	1	2	2	1	1	9
93	2	3	3	2	1	1	12
94	1	2	2	1	1	2	9
95	2	1	1	1	2	1	8
96	2	2	1	1	3	2	11
97	1	2	1	1	2	3	10
98	1	2	1	1	2	1	8
99	4	3	4	2	3	2	18
100	4	2	4	4	5	2	21

No.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)								TotalY
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	2	2	4	4	3	3	3	4	25
2	1	1	1	1	2	2	2	2	12
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4	3	3	1	1	1	1	2	2	14
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8
6	2	2	2	2	3	2	2	2	17
7	1	3	1	1	3	3	3	3	18
8	2	2	2	2	3	3	3	2	19

48	1	2	1	2	1	1	1	2	11
49	1	1	1	1	1	1	2	1	9
50	1	1	1	2	2	1	1	2	11
51	2	1	1	2	1	2	1	2	12
52	1	2	1	1	2	2	1	2	12
53	1	2	2	1	2	1	2	1	12
54	1	2	2	1	1	2	2	1	12
55	1	2	2	1	2	1	2	1	12
56	1	3	2	1	2	1	1	2	13
57	1	2	2	1	2	1	2	1	12
58	2	1	2	1	2	2	1	2	13
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	1	2	1	2	1	2	1	2	12
61	1	2	2	1	2	1	2	1	12
62	2	2	2	2	2	2	2	2	16
63	2	3	2	2	2	2	3	4	20
64	2	3	3	2	3	2	2	2	19
65	3	3	2	2	3	3	2	3	21
66	2	3	3	2	4	2	3	2	21
67	2	3	3	2	3	2	3	2	20
68	2	2	3	2	4	3	3	2	21
69	1	1	1	1	1	1	1	1	8
70	2	2	2	1	3	1	1	2	14
71	2	1	1	2	1	2	1	1	11
72	2	3	3	3	3	2	3	3	22
73	2	2	3	2	3	2	2	2	18
74	2	2	1	1	1	1	2	1	11
75	1	2	1	1	3	2	1	3	14
76	1	2	3	2	1	2	1	2	14
77	2	2	3	2	3	1	1	2	16
78	2	1	2	1	1	2	2	1	12
79	1	1	1	1	1	1	1	1	8
80	2	1	1	1	1	1	2	2	11
81	1	1	1	1	2	2	2	1	11
82	2	2	1	1	2	2	2	2	14
83	2	2	1	2	2	3	2	1	15
84	2	1	1	1	2	2	2	1	12
85	3	2	3	2	1	1	1	2	15
86	1	1	2	2	1	2	3	2	14

87	2	2	1	2	1	1	1	2	12
88	2	1	2	2	1	1	2	2	13
89	2	1	1	2	2	1	2	1	12
90	1	2	2	1	2	2	1	1	12
91	2	1	1	2	1	2	1	2	12
92	1	1	2	1	2	2	1	1	11
93	1	1	2	1	2	2	3	2	14
94	1	1	2	3	2	2	2	1	14
95	2	3	2	2	1	1	1	2	14
96	2	1	1	1	2	1	2	3	13
97	2	2	2	1	2	3	2	1	15
98	1	1	1	1	1	1	2	1	9
99	4	3	1	1	1	1	1	2	14
100	5	5	1	1	2	2	3	3	22



Lampiran 4 Hasil Uji Data

Hasil Uji Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	53.0	53.0	53.0
	Perempuan	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Deskripsi Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 60 Tahun	2	2.0	2.0	2.0
	18 - 20 Tahun	8	8.0	8.0	10.0
	21 - 30 Tahun	44	44.0	44.0	54.0
	31 - 40 Tahun	15	15.0	15.0	69.0
	41 - 50 Tahun	21	21.0	21.0	90.0
	51 - 60 Tahun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Deskripsi Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	26	26.0	26.0	26.0
	Pascasarjana	4	4.0	4.0	30.0
	Sarjana	43	43.0	43.0	73.0
	SMA/SMK	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	28	28.0	28.0	28.0
	Petani	2	2.0	2.0	30.0
	PNS	24	24.0	24.0	54.0
	Swasta	28	28.0	28.0	82.0
	Wiraswasta	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Deskripsi Berdasarkan Penghasilan

		Penghasilan Perbulan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lebih dari Rp 5.000.000	37	35.2	35.2	35.2
	Rp 1.100.000 - Rp 2.000.000	6	5.7	5.7	41.0
	Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000	12	11.4	11.4	52.4
	Rp 3.100.000 - Rp 4.000.000	36	34.3	34.3	86.7
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	14	13.3	13.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TotalX1	100	7	29	16.07	7.154
TotalX2	100	6	18	11.84	3.193
TotalX3	100	6	21	11.39	3.384
TotalY	100	8	25	14.06	4.136
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Validitas Digitalisasi Layanan Samsat

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.878**	.447**	.793**	.886**	.891**	.752**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.878**	1	.462**	.802**	.865**	.911**	.826**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.447**	.462**	1	.430**	.472**	.474**	.428**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.793**	.802**	.430**	1	.781**	.816**	.731**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.886**	.865**	.472**	.781**	1	.869**	.795**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.891**	.911**	.474**	.816**	.869**	1	.848**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.752**	.826**	.428**	.731**	.795**	.848**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total X1	Pearson Correlation	.935**	.946**	.569**	.884**	.934**	.956**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.360**	.424**	.274**	.450**	.209*	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.360**	1	.462**	.350**	.262**	.345**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.424**	.462**	1	.259**	.337**	.397**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.009	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.274**	.350**	.259**	1	.266**	.274**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.009		.007	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.450**	.262**	.337**	.266**	1	.371**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.001	.007		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.209*	.345**	.397**	.274**	.371**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000	.000	.006	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.669**	.680**	.705**	.637**	.677**	.638**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Informasi Perpajakan

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.5	X3.6	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.447**	.472**	.337**	.351**	.322**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.447**	1	.418**	.427**	.288**	.336**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.472**	.418**	1	.418**	.272**	.437**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.337**	.427**	.418**	1	.150	.365**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.137	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.351**	.288**	.272**	.150	1	.240*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.006	.137		.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.322**	.336**	.437**	.365**	.240*	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.016		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.712**	.684**	.746**	.668**	.574**	.680**	1
X3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TotalY
Y.1	Pearson Correlation	1	.539**	.197*	.279**	.141	.200*	.208*	.353**	.536**
	Sig. (2-tailed)		.000	.049	.005	.161	.046	.038	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.539**	1	.344**	.275**	.373**	.236*	.329**	.468**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000	.018	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.197*	.344**	1	.573**	.502**	.386**	.480**	.377**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.279**	.275**	.573**	1	.356**	.373**	.342**	.487**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.005	.006	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.141	.373**	.502**	.356**	1	.487**	.459**	.385**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.161	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.200*	.236*	.386**	.373**	.487**	1	.650**	.501**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.046	.018	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.208*	.329**	.480**	.342**	.459**	.650**	1	.556**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.038	.001	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.353**	.468**	.377**	.487**	.385**	.501**	.556**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.536**	.657**	.703**	.660**	.680**	.704**	.747**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Digitalisasi Layanan Samsat

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.950	7

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.746	6

Hasil Uji Reliabilitas Informasi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.758	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

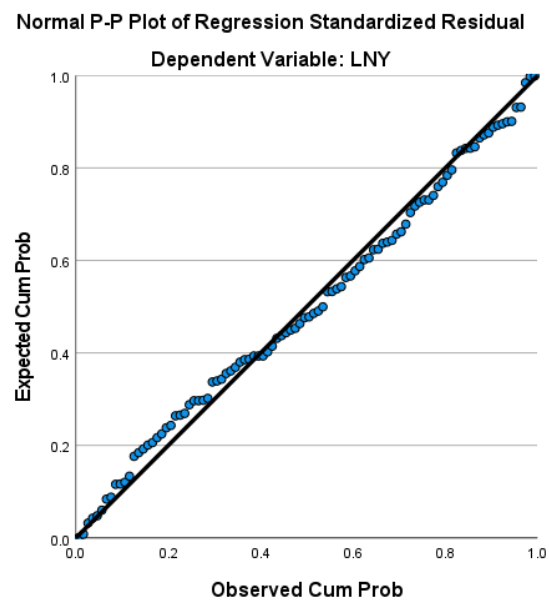
Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.835	8

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.785	.180		4.373
	Digitalisasi Layanan Samsat	.080	.050	.129	1.603
	Kualitas Pelayanan	.328	.106	.340	3.096
	Informasi Perpajakan	.337	.098	.361	3.427

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.9609113
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.046
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients					
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.785	.180		4.373	.000			
	Digitalisasi Layanan Samsat	.080	.050	.129	1.603	.112	.773	1.293	
	Kualitas Pelayanan	.328	.106	.340	3.096	.003	.413	2.419	
	Informasi Perpajakan	.337	.098	.361	3.427	.001	.449	2.227	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

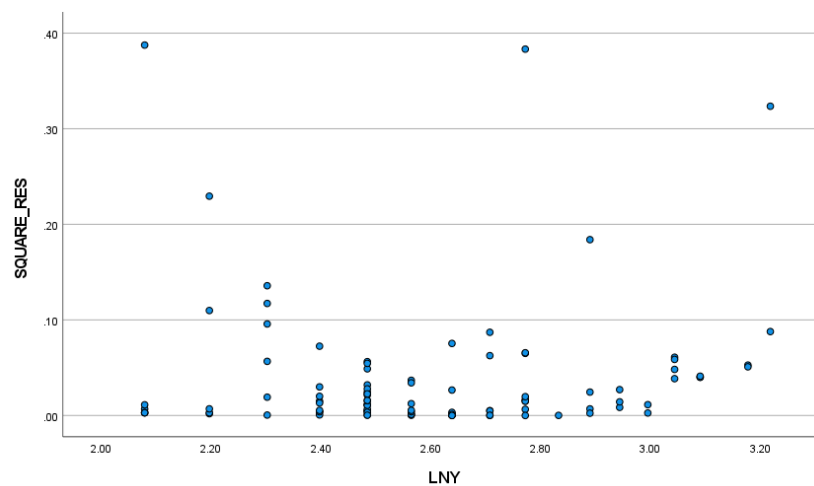
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.041	.062		.665	.508
	Digitalisasi Layanan Samsat	-.026	.017	-.172	-1.518	.132
	Kualitas Pelayanan	-.032	.037	-.136	-.877	.383
	Informasi Perpajakan	.061	.034	.265	1.785	.077

a. Dependent Variable: ABS_RES

Grafik Scatterplot



Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.19913	1.648

a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.785	.180		4.373
	Digitalisasi Layanan Samsat	.080	.050	.129	1.603
	Kualitas Pelayanan	.328	.106	.340	3.096
	Informasi Perpajakan	.337	.098	.361	3.427

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	4.153	3	1.384	34.912
	Residual	3.807	96	.040	
	Total	7.960	99		

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan