

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

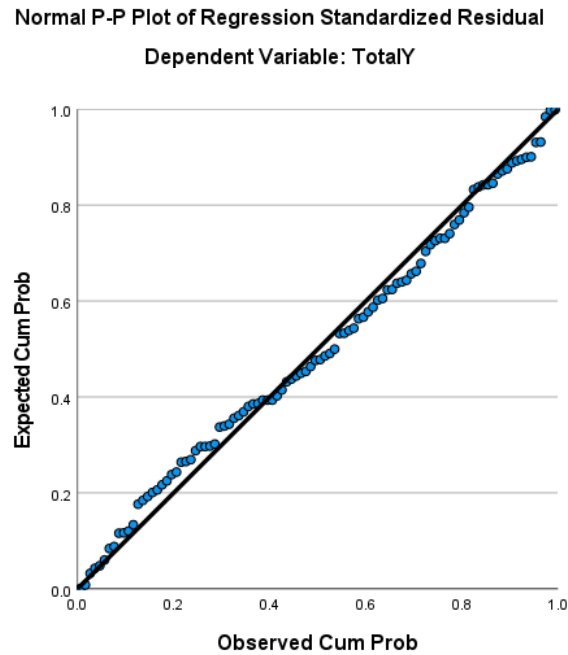
4.3.3.1 Uji Asumsi Klasik

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:

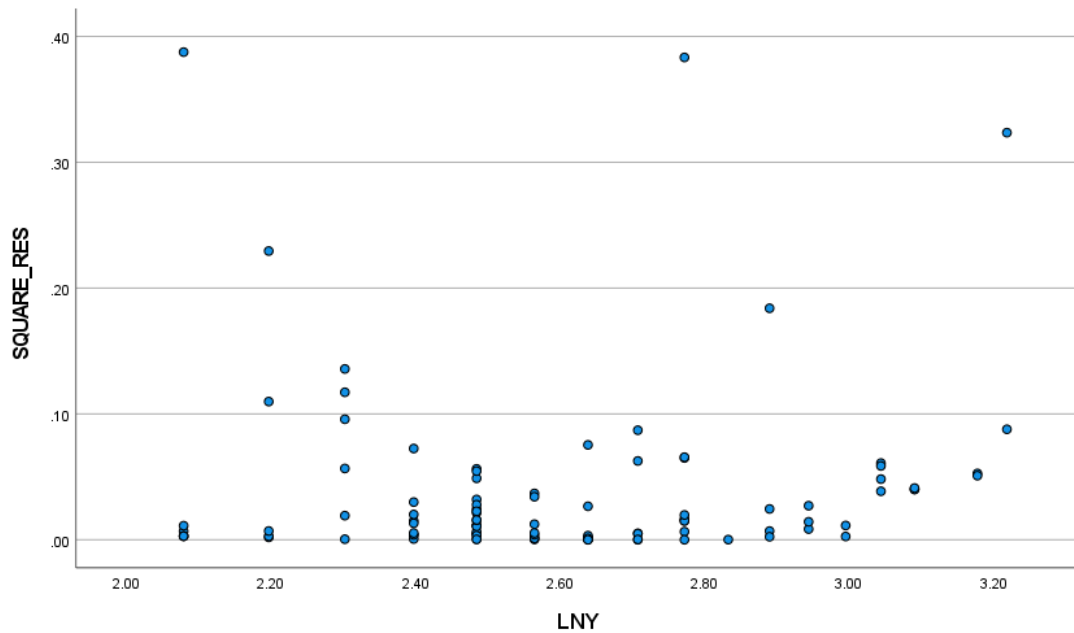
Tabel 4. 12
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

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.