

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Gambaran Umum UPPD Samsat Kudus

UPPD Samsat Kudus merupakan Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Tengah. Kantor UPPD Kabupaten Kudus terletak di Jalan Mejobo No. 63, Area Sawah, Mlati Lor, Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, Jawa Tengah dengan Kode Pos 59319. UPPD Samsat Kabupaten Kudus bekerja sama dengan BAPENDA (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) yang memiliki untuk melayani kebutuhan administrasi masyarakat dalam bidang lalu lintas seperti halnya pemuungutan pajak atas kendaraan bermotor, perpanjangan pajak STNK bermotor, Penerbitan surat tanda kendaraan bermotor, Pembuatan SIM baik SIM A mobil maupun SIM C motor, Balik nama kendaraan bermotor dan lain-lain. Pada saat ini samsat Kudus lebih gencar dalam melakukan peningkatan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. UPPD Samsat Kudus berada di tengah-tengah kota kudus yang memiliki wilayah operasional meliputi seluruh luas wilayah atau daerah Kabupaten Kudus yang meliputi:

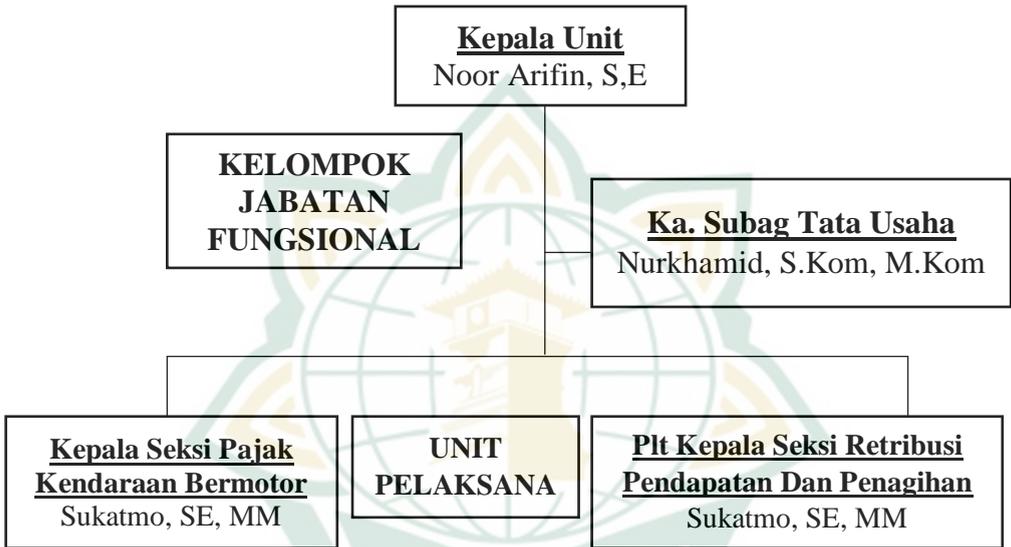
- 1) Sebelah Utara : Dibatasi oleh wilayah Kabupaten Jepara dan Kabupaten Pati
- 2) Sebelah Barat : berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Jepara
- 3) Sebelah Selatan : berbatasan dengan kabupaten Demak dan Grobogan
- 4) Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Pati
- 5) Letak Geografis : Kabupaten Kudus berada diantara Kabupaten Pati, Jepara , dan Demak
- 6) Luas Wilayah : Kabupaten Kudus memiliki luas wilayah sebesar 425,2 Km persegi.
- 7) Cakupan UPPD Samsat Kudus meliputi 9 Kecamatan diantaranya adalah Kecamatan Dawe, Bae, Gebog, Kota, Jati, Kaliwungu, Jekulo, Mejobo dan Undaan.

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan tata kerja Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Kudus diatur dengan

Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 106 Tahun 2016. Struktur organisasi Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kudus dapat dilihat pada diagram di bawah ini:¹

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Samsat Kudus



2. Gambaran Umum Responden

Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu kami mendeskripsikan responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Ciri khusus responden adalah tentang diri individu responden. Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 100 orang dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang rinci mengenai identitas responden.

a) Jenis Kelamin Responden

Jumlah dan presentase jenis kelamin wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah dan Presentase Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	Presentase (%)
1	Laki-Laki	61	61%
2.	Perempuan	39	39%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

¹“[41](https://Website.Bapenda.Jatengprov.Go.Id/Uppd-Kab-Kudus/Page/Visi_dan_misi_uppd.””</p>
</div>
<div data-bbox=)

Pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui jumlah jenis kelamin responden wajib pajak di Kantor Samsat Kudus yang mengisi kuesioner. Tabel diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 61 orang atau 61 %, sedangkan responden lainnya adalah perempuan sebanyak 31 atau 31 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Kudus adalah berjenis kelamin laki-laki.

b) Umur Responden

Presentasi umur data responden yang ada di UPPD Samsat Kudus dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Presentase Umur Responden

No	Umur	Responden	Presentase (%)
1.	20-25	26	26%
2.	26-30	16	16%
3.	31-35	19	19%
4.	36-40	11	11%
5.	41-45	16	16%
6.	46-50	5	5%
7.	51-55	2	2%
8.	56-60	5	5%

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2023

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor UPPD Samsat Kudus adalah responden yang masih berumur 20-25 Tahun sebesar 26 responden atau 26%, umur 26-30 tahun ada sebanyak 16 responden atau 16%, umur 31-35 tahun ada sebanyak 19 responden atau 19%, umur 36-40 ada 11 responden atau 11%, umur 41-45 tahun ada 16 responden atau 16%, umur 46-50 tahun ada 5 atau 5%, umur 51-55 tahun terdapat 2 responden atau 2% dan umur 56-60 ada 5 responden atau 5%.

c) Lama Kepemilikan Kendaraan

Kepatuhan wajib pajak juga bisa dilihat dari tingkat lama waktu kepemilikan kendaraan bermotor. Lama kepemilikan kendaraan wajib pajak Kantor UPPD Samsat Kudus dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Presentase Lama Kepemilikan Kendaraan WP

No	Lama Kepemilikan	Responden	Presentase
1.	< 5 Tahun	67	67%
2.	5-10 Tahun	28	28%
3.	> 10 Tahun	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak dengan lama kepemilikan kurang dari 5 Tahun ada sebanyak 67 responden atau 67%, wajib pajak dengan lama kepemilikan 5-10 tahun ada sebanyak 28 responden atau 28% dan wajib pajak dengan lama kepemilikan lebih dari 10 Tahun ada 5 responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak di kantor Samsat Kudus memiliki kendaraan dengan lama kepemilikan kurang dari 5 tahun atau bisa dikatakan mereka tergolong dalam kategori wajib pajak baru

d) Demografi Kuesioner

Penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan dengan rumus *Slovin*. Ulasan dari hasil penyebaran kuesioner langsung tersebut kemudian diolah, selanjutnya di analisis sebagai berikut:

Tabel 4.4
Demografi Kuesioner

No	Keterangan	Total	Presentase
1	Kuesioner yang disebar	100	100 %
2	Kuesioner kembali	100	100%
3	Kuesioner tidak kembali	0	0%
4	Data yang diolah	100	100%

Sumber : Data kuesioner penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa dalam penelitian ini dari 100 kuesioner yang disebar kepada wajib pajak semuanya kembali kepada peneliti dengan jumlah yang sama. Artinya tidak ada lembar kuesioner yang dikembalikan tanpa pengisian atau yang tidak kembali.

3. Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung kepada wajib pajak kemudian wajib pajak mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan skor yang sudah ditentukan dari skor 1-5 dari kategori sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Adapun jawaban dari masing-masing responden terhadap beberapa variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

a) Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling

Berikut Adalah hasil jawaban responden terhadap item pertanyaan variabel kualitas layanan samsat keliling:

Tabel 4.5
Data Hasil Penelitian
Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling

Item	Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling									
	Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	17	17%	59	59%	24	24%	0	0%	0	0%
P2	14	14%	55	55%	31	31%	0	0%	0	0%
P3	19	19%	54	54%	27	27%	0	0%	0	0%
P4	13	13%	72	72%	15	15%	0	0%	0	0%
P5	15	15%	66	66%	19	19%	0	0%	0	0%
P6	19	19%	61	61%	20	20%	0	0%	0	0%
P7	24	24%	61	61%	15	15%	0	0%	0	0%
P8	17	17%	66	66%	17	17%	0	0%	0	0%
P9	20	20%	56	56%	24	24%	0	0%	0	0%
P10	23	23%	66	66%	11	11%	0	0%	0	0%
P11	22	22%	64	64%	14	14%	0	0%	0	0%
P12	20	20%	63	63%	17	17%	0	0%	0	0%
P13	15	15%	71	71%	14	14%	0	0%	0	0%
P14	19	19%	66	66%	15	15%	0	0%	0	0%
Total	257	257%	880	880	263	263%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil data penelitian pada tabel 4.5 diatas dapat dianalisis bahwa responden yang menjawab item pernyataan P1 sebanyak 17 atau 17 % WP yang memilih jawaban Sangat Setuju, 59 WP memilih jawaban Setuju, 24 WP (24%) memilih jawaban Netral, 0 wajib pajak memilih jawaban tidak setuju dan 0 wajib pajak atau 0% yang memilih jawaban sangat tidak setuju. Item pernyataan kedua (P2) sebanyak 14 WP atau 14% memilih jawaban sangat setuju, 55 atau 55% WP menjawab setuju, 31 WP memilih Netral, 0 WP atau 0%

memilih jawaban tidak setuju dan 0% wajib pajak memilih jawaban sangat tidak setuju.

Item Pernyataan 3 (P3) sebanyak 19 WP atau 19% WP memilih jawaban sangat setuju, 54 WP memilih jawaban setuju, 27 WP menjawab netral, 0% wajib pajak memilih tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0%. Pernyataan (P4) terdapat 13 (13%) WP yang memilih jawaban sangat setuju, 72 (72%) WP menjawab setuju, 15 WP menjawab netral, 0 WP menjawab tidak setuju dan 0% WP yang menjawab sangat tidak setuju.

Item pernyataan (P5) sebanyak 15 (15%) WP memilih jawaban sangat setuju, 66 (66%) WP menjawab setuju, 19 WP menjawab netral, 0 (0%) WP menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 WP. Item pernyataan (P6) terdapat 19 (19%) WP memilih jawaban sangat setuju, 61 WP memilih jawaban setuju, 20 WP menjawab netral, 0 WP menjawab tidak setuju dan 0 WP memilih sangat tidak setuju.

Item pernyataan (P7) sebanyak 24 (24%) WP memilih sangat setuju, 61 WP memilih setuju, 15 WP memilih netral dan 0 WP menjawab tidak setuju dan 0 WP menjawab sangat tidak setuju. Dalam Item pernyataan (P8) terdapat 17 WP yang menjawab sangat setuju, 66 WP memilih setuju, 17 WP menjawab netral, dan sisanya 0 WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan (P9) sebanyak 20 WP memilih sangat setuju, 56 (56%) WP menjawab setuju, 24 WP memilih netral dan 0 WP yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada Item pernyataan (P10) terdapat 23 WP yang menjawab sangat setuju, 66 WP memilih setuju, 11 WP menjawab netral dan sisanya 0 WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan (P11) terdapat 22 (22%) WP yang menjawab sangat setuju, 64 WP memilih setuju, 14 WP menjawab netral. 0 EWP memilih tidak setuju dan 0 WP memilih sangat tidak setuju. Item pernyataan (P12) sebanyak 20 WP memilih sangat setuju, 63 WP memilih setuju, 17 WP memilih netral dan 0 WP memilih tidak setuju dan sangat setuju. Pada Item pernyataan (P13) terdapat 15 WP menjawab sangat setuju, 71 WP memilih setuju, 14 WP menjawab netral dan 0 WP memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item terakhir yaitu item pernyataan (P14) terdapat 19 WP memilih jawaban sangat setuju, 66 WP menjawab setuju, 15 WP

memilih jawaban netral dan 0 WP yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

b) Data Jawaban Responden Variabel Modernisasi Sistem Administrasi (New Sakpole)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapatkan hasil dari item pernyataan variabel modernisasi sistem administrasi sebagai berikut:

Tabel 4.6
Data Hasil Penelitian
Variabel Modernisasi Sistem Administrasi (New Sakpole)

Item	Variabel Modernisasi Sistem Administrasi									
	Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	10	10%	59	59%	31	31%	0	0%	0	0%
P2	10	10%	52	52%	38	38%	0	0%	0	0%
P3	9	9%	44	44%	47	47%	0	0%	0	0%
P4	7	7%	52	52%	41	41%	0	0%	0	0%
P5	9	9%	56	56%	35	35%	0	0%	0	0%
P6	15	15%	52	52%	33	33%	0	0%	0	0%
Total	60	60%	315	315%	225	225%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan data penelitian pada tabel 4.6 Diatas dapat digambarkan sebagai berikut. Item pernyataan P1 sebanyak 10 WP (10%) menjawab sangat setuju, 59 WP menjawab setuju, 31 WP memilih jawaban netral dan 0 WP memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Adapun pada Item pernyataan P2 terdapat 10 WP memilih jawaban sangat setuju, 52 WP menjawab setuju, dan 38 WP menjawab netral sedangkan 0 WP yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan P3 terdapat sebanyak 9 (9%) WP memilih jawaban sangat setuju, 44 WP menjawab setuju, 47 memilih jawaban netral dan sebanyak 0 WP memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan P4 sebanyak 7 (7%) WP memilih jawaban sangat setuju, 52 WP menjawab setuju, 41 (41%) WP memilih netral dan yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju sejumlah 0 WP. Item pernyataan P5 terdapat 9 WP yang memilih jawaban sangat setuju, 56 WP memilih setuju, 35 WP menjawab netral dan 0 WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item P6 Item terakhir terdapat 15 WP (15%) yang memilih jawaban sangat setuju, 52 WP menjawab setuju, 33

Netral dan 0 WP memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

c) Data Jawaban Responden Variabel Kemampuan Internet (Z)

Berikut adalah hasil jawaban responden setelah penyebaran kuesioner variabel moderasi Kemampuan internet yang dimiliki oleh wajib pajak:

Tabel 4.7
Data Hasil Penelitian
Variabel Moderasi Kemampuan Internet

Item	Variabel Moderasi Kemampuan Internet									
	Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
P1	13	13%	54	54%	33	33%	0	0%	0	0%
P2	10	10%	51	51%	39	39%	0	0%	0	0%
P3	10	10%	56	56%	34	34%	0	0%	0	0%
P4	15	15%	53	53%	32	32%	0	0%	0	0%
Total	48	48%	214	214%	138	138%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan data hasil penelitian pada variabel moderasi Kemampuan Internet yang terdapat dalam tabel 4.7 diatas dapat dianalisis sebagai berikut. Item pernyataan pertama (P1) memiliki 13 WP (13%) yang memilih jawaban sangat setuju, 54 WP menjawab setuju, 33 WP emmilih netral dan 0 (0%) WP yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan (P2) sebanyak 10 WP memilih jawban sangat setuju, 52 WP menjawab setuju, 39 WP menjawab netral dan 0 WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Adapun pada item pernyataan (P3) terdapat 10 WP yang menjawab sangat setuju, 56 WP memilih setuju, 34 WP menjawab netral dan sisanya 0 WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Terakhir pada item pernyataan (P4) sebanyak 15 (15%) WP menjawab sangat setuju, 53 WP memilih jawaban setuju, 32 WP menjawab netral dan 0 WP yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju

d) Data Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden diperoleh jawaban responden atas pertanyaan variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.8
Data Hasil Penelitian
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)									
	Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Y1	36	36%	53	53%	11	11%	0	0%	0	0%
Y2	29	29%	61	61%	10	10%	0	0%	0	0%
Y3	39	39%	52	52%	9	9%	0	0%	0	0%
Y4	34	34%	58	58%	8	8%	0	0%	0	0%
Y5	30	30%	62	62%	8	8%	0	0%	0	0%
Y6	36	36%	58	58%	6	6%	0	0%	0	0%
Total	204	204%	344	344%	52	52%	0	0%	0	0%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa pada item pernyataan Y1 terdapat 36 (36%) WP yang menjawab sangat setuju, 53 WP menjawab setuju, 11 WP menjawab netral dan 0 WP menjawab jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan Y2 terdapat 29 atau 29% WP yang menjawab sangat setuju, 61 WP menjawab setuju, 10 WP memilih netral dan 0 WP memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan Y3 sebanyak 39 WP memilih jawaban sangat setuju, 52 WP menjawab setuju, dan 9 WP menjawab netral sisanya 0 WP memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan Y4 terdapat 34 atau 34% WP memilih sangat setuju, 58 WP menjawab setuju, 8 WP memilih netral, 0 WP memilih tidak setuju dan 0 WP menjawab sangat tidak setuju. Item pernyataan Y5 sebanyak 30 atau 30% WP yang memilih jawaban sangat setuju, 62 WP menjawab setuju dan 8 WP memilih netral, sisanya terdapat 0 WP yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item terakhir yaitu pernyataan Y6 terdapat 36 WP menjawab sangat setuju, 58 WP atau 58% memilih jawaban setuju, 6 WP memilih netral dan 0% WP menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam pengujian validitas dan reliabilitas peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS dalam pengolahan data, berikut hasil olah data sebagai berikut:

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling (X1)

Berikut adalah hasil *Output* SPSS 20.0 uji validitas variabel kualitas layanan samsat keliling:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling

Item	Nilai <i>Correctedd Item Total Correlation/ r_{hitung}</i>	Sig.	r tabel	Kriteria
1.	0,785	0,05	0,196	Valid
2.	0,762	0,05	0,196	Valid
3.	0,736	0,05	0,196	Valid
4.	0,828	0,05	0,196	Valid
5.	0,773	0,05	0,196	Valid
6.	0,768	0,05	0,196	Valid
7.	0,775	0,05	0,196	Valid
8.	0,810	0,05	0,196	Valid
9.	0,790	0,05	0,196	Valid
10.	0,856	0,05	0,196	Valid
11.	0,841	0,05	0,196	Valid
12.	0,795	0,05	0,196	Valid
13.	0,808	0,05	0,196	Valid
14.	0,838	0,05	0,196	Valid

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan uji validitas variabel kualitas layanan samsat keliling pada tabel 4.9 dapat dilihat pada nilai *Correctedd Item Total/ r_{hitung}*, *r_{tabel}* dan nilai signifikansinya dari 14 item pernyataan variabel kualitas layanan samsat keliling memperlihatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan setelah dilakukan penelitian dan diuji menggunakan software IBM SPSS Versi 20 termasuk dalam kriteria valid. Kategori valid dapat diketahui apabila nilai *r_{hitung}* > nilai *r_{tabel}* dengan nilai signifikansi 0,05. Hal ini dapat dilihat pada tabel bahwa hasil semua item pernyataan bernilai lebih besar dari *r_{tabel}* (0,196).

2) Hasil Uji Validitas Modernisasi Sistem Administrasi (X2)

Hasil uji validitas variabel modernisasi sistem administrasi setelah diolah menggunakan IBM SPSS 20.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Sistem
Administrasi

Item	Nilai <i>Correctedd Item Total Correlation/ r_{hitung}</i>	Sig.	rtabel	Kriteria
1.	0,626	0,05	0,196	Valid
2.	0,742	0,05	0,196	Valid
3.	0,718	0,05	0,196	Valid
4.	0,831	0,05	0,196	Valid
5.	0,799	0,05	0,196	Valid
6.	0,772	0,05	0,196	Valid

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Uji validitas variabel modernisasi sistem administrasi berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat pada nilai *Correctedd Item Total Correlation/rhitung* lebih besar dari r tabel (0,196) dengan nilai signifikansi 0,05. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel modernisasi sistem administrasi setelah dilakukan pengujian menggunakan IBM SPSS 20 menunjukkan hasil valid. Hal ini dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan memiliki nilai rhitung > rtabel (0,196).

3) Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Internet (Z)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kemampuan internet diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Kemampuan Internet

Item	Nilai <i>Correctedd Item Total Correlation/rhitung</i>	Sig.	rtabel	Kriteria
1.	0,654	0,05	0,196	Valid
2.	0,739	0,05	0,196	Valid
3.	0,850	0,05	0,196	Valid
4.	0,738	0,05	0,196	Valid

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak setelah dilakukan pengujian menggunakan SPSS versi 20 dapat dianalisis dari nilai *Corrected Item Total Correlation/rhitung* dari ke 4 butir pernyataan semuanya menunjukkan hasil lebih besar dari r tabel (0,196). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan seluruh butir pernyataan pada variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak termasuk dalam kriteria valid.

4) Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan software SPSS 20.0 diperoleh hasil validitas variabel kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item	Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> /r hitung	Sig.	R tabel	Kriteria
1.	0,805	0,05	0,196	Valid
2.	0,859	0,05	0,196	Valid
3.	0,885	0,05	0,196	Valid
4.	0,880	0,05	0,196	Valid
5.	0,772	0,05	0,196	Valid
6.	0,720	0,05	0,196	Valid

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Hasil uji validitas variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak nilai *Correctedd Item Total Correlation*/ r hitung > r tabel. Seluruh nilai r hitung variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan angka diatas 0,196 dengan nilai signifikansi 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kategori valid.

5) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling (X1)

Berdasarkan uji reliabilitas intrumen kualitas layanan samsat keliling diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling

Nilai <i>Cor Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	N of Items	Kriteria
0,842	0,60	6	Reliabel

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20,2023

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat dan dianalisis bahwa berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas layanan samsat keliling menunjukkan hasil 0,842 dimana angka tersebut lebih besar dari batas reliabilitas oleh karena ini untuk

item pernyataan pada variabel kulaitas layanan samsat keliling dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > Batas Reliabilitas (0,60).

6) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Modernisasi Sistem Administrasi (X2)

Hasil Uji Reliabilitas variabel Modernisasi sistem administrasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14

Uji Reliabilitas variabel Modernisasi Sistem Administrasi

Nilai <i>Cor Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	N of Items	Kriteria
0,954	0,60	14	Reliabel

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Hasil uji reliabilitas pada variabel Modernisasi sistem administrasi (New Sakpole) dapat dilihat pada tabel 4.14. Untuk nilai *cronbach's Alpha* variabel modernisasi sistem administrasi adalah 0,954 dimana dilai ini lebih besar dari batas reliabilita (0,60). Berdasarkan nilai *croncobach's Alpha* tersebut maka untuk seluruh item pernyataan pada variabel modernisasi sistem adminitrasi dinyatakan dalam kriteria reliabel.

7) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Internet (Z)

Hasil uji reliabilitas variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15

Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Internet Wajib Pajak

Nilai <i>Cor Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	N of Items	Kriteria
0,731	0,60	4	Reliabel

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan hasil uji SPSS 20 pada variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak menunjukkan nilai *Cor Cronbachs Alpha* sebesar 0,731. *Nilai Cor Croncobach's Alpha* pada variabel ini > dari batas reliabilitas (0,60). Apabila nilai *Croncobach's Alpha* > batas reliabilitas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak termasuk dalam kriteria reliabel.

8) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan SPSS Versi 20.0 diperoleh hasil uji reliabilitas variabel kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 4.16

Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai <i>Cor Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	N of Items	Kriteria
0,903	0,60	6	Reliabel

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Hasil Uji reliabilitas pada variabel kepatuhan wajib pajak nilai *Cor Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,903 yang dapat dilihat pada tabel 4.16 diatas. Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas nilainya lebih besar dari batas reliabilitas (0,60). Oleh karena itu pada variabel Kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataannya adalah reliabel karena nilai *Cor Cronbach's* (0,903) > batas reliabilitas (0,60).

2. Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan baik jika memiliki data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Salah satu cara mudah untuk memeriksa normalitas variabel adalah dengan melihat tabel *One Sampel Kolmogorov-Smirnov*, histogram dan normal *probability plot*. Normal atau tidaknya data yang dimiliki Hal ini dapat dideteksi dengan melihat sebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram residual. Dasar untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal adalah:

- Dari uji *One Sampe Kolmogorov-Smirnov*, sebuah data dapat dikatakan terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi < 0,05.
- Jika dilihat dari *Probability-Plot* dan histogram dapat dikatakan terdistribusi normal apabila data tersebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogram, data menunjukkan pola distribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 1) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka dikatakan data tidak terdistribusi secara normal
- 2) mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram maka dapat dikatakan bahwa data yang dimiliki tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini setelah data diolah menggunakan SPSS Versi 20.0 diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut:

Gambar 4.2
One Sample Kolmogorov-Smirnov

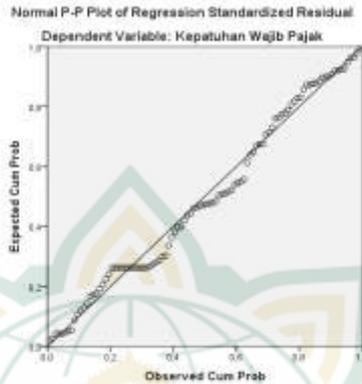
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,60037129
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,799
Asymp. Sig. (2-tailed)		,546

Sumber : Hasil *Output SPSS 20, 2023*

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada gambar 4.1 diatas. Gambar diatas menunjukkan nilai Asymp. Sig. 0,546 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 yang artinya data dalam penelitian ini sudah terdistribusi secara normal. Selain dengan pengujian diatas, untuk mengetahui normal atau tidaknya data penelitian ini juga dilakukan pengujian dengan melihat pada grafik *P-Plot* dibawah ini.

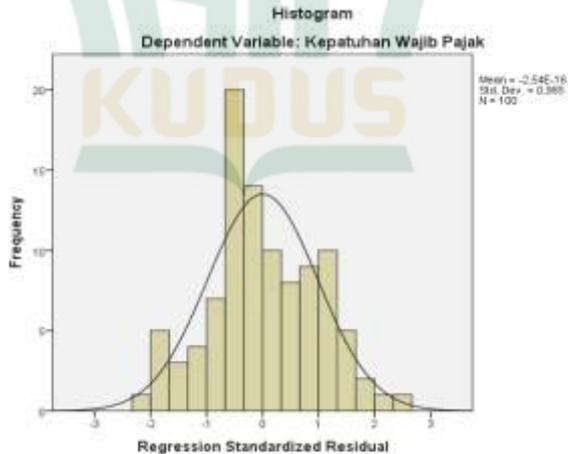
Gambar 4.3
Grafik P-Plot



Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan Grafik P-plot pada Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data dalam penelitian ini juga sudah terdistribusi secara normal hal ini dapat dilihat dari persebaran titik-titik yang mengikuti garis diagonal dan menyebar di sekitar garis diagonal.

Gambar 4.4
Histogram



Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan uji normalitas pada gambar 4.2, 4.3 dan 4.4, ditunjukkan bahwa model regresi yang dilakukan layak untuk dijadikan dalam penelitian ini dikarenakan sudah memenuhi asumsi normalitas yang terlihat pada tampilan tabel *One-sample Kolmogorov-Smirnov* yang menunjukkan angka signifikansi 0,546 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 artinya data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Grafik pada gambar Normal *P-plot* gambar 4.2 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di dekat garis diagonal serta penyebarannya searah dengan garis diagonal begitupun pada histogram dalam gambar 4.3 yang menunjukkan bahwa garfik hitogram menunjukkan pola yang searah ditribusi normal, maka dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal.

2) Hasil Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan atau saling berkorelasi. Cara yang sering digunakan dalam mendeteksi gejala multikolonieritas adalah dengan melihat hasil nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF kurang dari 10 maka data dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas dan apabila nilai VIF > 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolonieritas. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0 diperoleh hasil uji multikolonieritas sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Umstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Colinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13,200	2,477		5,328	,000		
1.Kualitas Layanan Samsat Keliling	,162	,053	,368	3,065	,003	,554	1,804
2.Modernisasi Sistem Administrasi	-,129	,139	-,122	-,930	,335	,462	2,166
3. Kemampuan Internet	,407	,198	,263	2,055	,043	,487	2,955

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

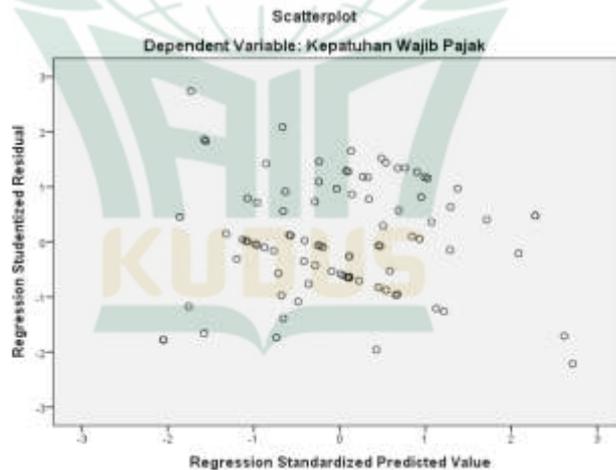
Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada tabel 4.17 diatas dapat dianalisis bahwa pengujian seluruh variabel dalam

penelitian ini menghasilkan nilai VIF secara keseluruhan <10 . Hal ini dapat dilihat untuk variabel X1 nilai VIF sebesar 1,084, X2 memiliki nilai VIF sebesar 2,166 dan variabel moderasi Z memiliki nilai VIF sebesar 2,955 dan memiliki nilai tolerance dibawah 1. Jadi dari 2 variabel independen dari 1 variabel moderisasi terhadap variabel dependen dalam peneliitian ini dikatakan tidak terjadi multikolonieritas karena nilai VIF <10 .

3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah suatu model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain memiliki ketidaksamaan varians. Jika titik-titik tersebut membentuk pola yang berbeda, menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 20.0, diperoleh hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.5
Grafik Scaterplot



Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan scatterplot di atas pada Gambar 4.5, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dari hasil tersebut, kami menyimpulkan bahwa antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini: Karena model regresi yang

digunakan tidak terdapat heteroskedastisitas, maka dapat dikatakan bahwa model regresi ini dapat digunakan dalam memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan variabel bebas yang dimasukkan berupa peningkatan kualitas pelayanan samsat keliling, modernisasi sistem administrasi dan variabel moderasi berupa kemampuan internet wajib pajak.

3. Hasil Uji Hipotesa

Pengujian hipotesa dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *Moderrated Regression Analysis* yang digunakan untuk menguji keterkaitan antara variabel moderasi dengan variabel independen terhadap variabel dependen. *Moderated Regression Analysis* (MRA) merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator. Pengujian MRA terdapat tiga metode yang digunakan dalam melakukan analisis regresi yaitu uji interaksi, uji nilai selisih utlak dan uji residual. Dalam penelitian ini menggunakan uji MRA dengan model interaksi. Sebelum melakukan pengujian MRA terlebih dahulu dilakukan pengujian regresi linier berganda untuk menjawab hipotesis pertama dan kedua. Berikut hasil uji hipotesis dalam penelitian ini:

a) Hasil Uji Regresi

Pengujian tahap pertama adalah uji regresi liier yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas layanan samsat keliling (X1) dan variabel modernisasi sistem administrasi (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil *Output* SPSS uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi model I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	14,369	2,451		5,863	,000
Kualitas Layanan Samsat Keliling	,195	,051	,442	3,800	,000
Modernisasi Sistem	,011	,123	,011	,093	,926

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi model I pada tabel 4.18, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3...+ e$$

$$Y = 14,369 + 0,195 X_1 + 0,11 X_2+e$$

Pengujian model II menggunakan *Moderated Regression Analysis* yang digunakan untuk menggambarkan apakah adanya variabel moderasi mampu memperkuat atau memperlemah variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesa dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Versi 20.0. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-10,648	15,142		-,703	,484
Kualitas Layanan Samsat Keliling	1,147	,367	2,602	3,125	,002
Modernisasi Sistem	-1,597	,903	-1,507	-1,769	,080
Kemampuan Internet	2,058	,988	1,329	2,083	,004
Kualitas Layanan Kemampuan Internet *	-,066	,024	-4,253	-2,705	,008
Modernisasi Kemampuan Internet *	,096	,058	2,600	1,673	,098

Sumber: Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan hasil pengujian Moderated Regression Analysis pada tabel 4.19 diatas diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + b_1(X_1Z) + b_2(X_2Z) + e$$

$$Y = -10,648 + 1,147X_1 + (-1,597)X_2 + (-0,066) (X_1Z) + 0,096 (X_2Z)+ e$$

Keterangan

Y = Persamaan regresi

a = Konstanta

b1,b2 = Koefisien

X1 = Kualitas Layanan Samsat Keliling

- X2 = Modernisasi Sistem Administrasi
 Z = Variabel Moderasi
 e = Error

Berdasarkan persamaan diatas dapat dilihat dari nilai koefisien masing-masing variabel setelah adanya penambahan variabel moderasi. Analisisnya sebagai berikut:

- 1) Konstanta = -10,648
 Pengujian diatas memiliki nilai konstanta -10,648 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut bernilai negatif. Artinya terdapat pengaruh negatif apabila variabel independen mengalami penurunan maka dapat menyebabkan penurunan pada variabel dependen sebesar -10,648
- 2) Koefisien Kualitas Layanan = 1,147
 Kualitas layanan samsat keliling setelah pengujian dengan memasukkan variabel moderasi adalah sebesar 1,147. Koefisien tersebut bernilai positif artinya setiap terjadi kenaikan satu-satuan variabel kualitas layanan samsat keliling maka dapat menyebabkan kenaikan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 1,147.
- 3) Koefisien Modernisasi Sistem = -1,597
 Koefisien variabel modernisasi sistem menunjukkan hasil -1,597. Koefisien tersebut bernilai negatif yang berarti bahwa apabila variabel modernisasi sistem administrasi meningkat satu-satuan maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan menurun sebesar -1,597
- 4) Koefisien Kemampuan Internet = 2,058
 Hasil koefisien variabel modersi kemampuan internet sebesar 2,058. Hasil tersebut bernilai positif yang dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan satu-satuan variabel moderasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 2,058
- 5) Koefisien Variabel Kualitas Layanan dan Kemampuan Internet = -0,066
 Hasil koefisien variabel kualitas layanan samsat keliling (X1) dengan penambahan variabel moderasi kemampuan internet (Z) adalah sebesar -0,066. Koefisien tersebut bernilai negatif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila interaksi antara kuelaitas layanan samsat keliling (X1) dan Kemampuan Internet (Z) meningkat maka dapat menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak sebesar -0,066

6) Koefisien variabel modernisasi sistem administrasi dan kemampuan internet = 0,096

Koefisien interaksi antara modernisasi sistem administrasi (X1) dan kemampuan internet (Z) adalah 0,096. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai tersebut positif artinya apabila interaksi modernisasi sistem administrasi (X1) dengan kemampuan internet (Z) meningkat satu-satuan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 0,096.

b) Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*) setelah penambahan variabel moderasi kemampuan internet diuji menggunakan IBM SPSS Versi 20.0 hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,540 ^a	,292	,254	2,56732

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* setelah memasukkan variabel mderasi adalah sebesar 0,254. Nilai ini dapat disimpulkan bahwa setelah adanya penambahan variabel moderasi maka variabel independen dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 0,254 atau 25,4% dengan sisa sebesar 74,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang mungkin belum sempat diteliti oleh penulis. Hasil 0,254 ini mengalami peningkatan sebesar 0,069 dari hasil sebelumnya. Artinya dengan meanmbahkan variabel moderasi mampu meningkatkan nilai *Adjusted R Square*.

c) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh seluruh variabel setelah adanya penambahan variabel moderasi terhadap variabel dependen. Hasil pengujian secara simultan dengan penambahan variabel moderasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji F

Model	Sum of Square ^a	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	255,394	5	51,079	7,750	,000 ^b
Residual	619,566	94	6,591		
Total	874,960	99			

Sumber : Hasil *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan hasil uji F berdasarkan model ANOVA pada tabel 4.22 menyatakan nilai Fhitung sebesar 7,750 dengan nilai Ftabel 2,70 yang berarti Fhitung > Ftabel dengan nilai signifikansi 0,000 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama dengan adanya variabel moderasi berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y).

d) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan adanya variabel moderasi. Hasil uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B	t.	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Layanan Samsat Keliling	0,195	3.800	0,000	Berpengaruh
Modernisasi Sistem Administrasi	0,11	0,093	0,926	Tidak Berpengaruh
Kualiatas Layanan * Kemampuan Internet	-0,066	-2,705	0,008	Berpengaruh
Modernisasi Sistem * Kemampuan Internet	0,096	1,673	0,098	Tidak Berpengaruh

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Pengujian secara parsial dapat dilihat dengan membandingkan antara thitung dengan ttabel dan dengan melihat nilai signifikansinya. Pengujia ini digunakan untuk menjawab hipotesis ketiga dan keempat. Seperti yang sudah dihitung diatas nilai ttabel dengan tingkat singifikansi 5%

adalah sebesar 1,984. Analisis uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji t pada variabel kualitas layanan samsat keliling memiliki nilai t hitung 3,800 lebih besar dari nilai ttabel dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka untuk hipotesis pertama (H1) diterima.
- 2) Hasil uji t pada variabel kedua yaitu modernisasi sistem administrasi menunjukkan nilai t hitung 0,093 lebih kecil dai ttabel dengan nilai signifikansi 0,926 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti untuk hipotesis kedua (H2) ditolak. Artinya modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Hasil uji t variabel kualitas layanan samsat keliling (X1) dengan penambahan variabel moderasi kemampuan internet (Z) bernilai sebesar $-2,705$ yang berarti thitung $<$ t tabel (1,1984) dengan nilai signifikansi $0,008 <$ dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa interaksi antara variabel moderasi kemampuan internet wajib pajak (Z) dengan kualitas layanan samsat keliling (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Maka H3 diterima artinya variabel moderasi kemampuan internet dapat memperkuat kualitas layanan samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 4) Interaksi antara variabel moderasi kemampuan internet (Z) dengan modernisasi sistem administrasi (X2) menghasilkan thitung sebesar $1,673 <$ ttabel (1,984) dengan nilai signifikansi $0,098 >$ 0,005. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa variabel moderasi kemampuan internet (Z) tidak dapat memoderasi variabel modernisasi sistem administrasi (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Maka H4 ditolak, artinya variabel moderasi tidak dapat memperkuat hubungan modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kudus

Kualitas layanan samsat keliling adalah sebuah inovasi yang diberikan Samsat Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memnuhi kewajiban perpanjakannya.

Kualitas layanan samsat keliling dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dalam artian kualitas layanan samsat keliling ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kudus. Hasil ini dapat dilihat dari hasil 2 pengujian yaitu pengujian dengan memasukkan variabel moderasi maupun tanpa variabel moderasi. Pada pengujian tanpa variabel moderasi kualitas layanan samsat keliling (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,195 yang bernilai positif dan memengaruhi variabel dependen. Begitu pula pada hasil pengujian dengan memasukkan variabel moderasi, Kualitas layanan samsat keliling (X1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 1,147 yang mana nilai ini mengalami kenaikan sebesar 0,952.

Selain itu juga dibuktikan dari hasil Uji-t dari kedua pengujian yang ternyata menunjukkan nilai thitung > ttabel yaitu pada tahap pertama nilai thitung sebesar 3,800 > ttabel (1,984) dan pada tahap pengujian kedua hasil thitung sebesar 3,125 > ttabel (1,984) dengan taraf signifikansi < 0,05. Hal ini dapat dilihat bahwa secara parsial kualitas layanan samsat keliling merupakan variabel independen yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kudus. Hal ini berarti untuk hipotesis pertama **(H1) diterima**

Kualitas layanan yang baik menjadi sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh negara dalam menyiasati rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Hal ini sesuai dengan isi kandungan dalam Q.S. Al-Imran ayat 159 yang menyatakan bahwa setiap orang harus bersikap lemah lembut dan berbuat baik kepada orang lain. Harapan dari adanya sikap tersebut adalah wajib pajak merasa dihargai dengan mendapatkan kualitas layanan yang baik sehingga mampu memengaruhi niat wajib pajak untuk terus bersikap patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Masyarakat atau wajib pajak juga perlu mendapat apresiasi terhadap kesediaannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tersebut dengan cara memberikan pelayanan atau respon yang positif sehingga membuat wajib pajak senantiasa antusias dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* yaitu adanya niat atau kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya itu sangat perlu dikarenakan dengan adanya niat untuk patuh dan disiaati dengan adanya kualitas layanan yang semakin baik dan memudahkan wajib pajak maka dapat memberikan pengaruh yang

positif karena sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* perilaku seseorang didasari atas niat yang timbul dari dalam diri sendiri maupun dari luar. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Muhammad Dian Maulana dan Dwi Septiani pada tahun 2022 dengan Judul Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena letak samsat keliling yang kurang strategis dan berpusat di perkantoran membuat masyarakat kesulitan untuk menjangkau. Selain itu juga jumlah unit samsat keliling yang terbatas dan jadwal operasi yang hanya dilakukan beberapa hari saja membuat banyak masyarakat yang belum banyak memanfaatkan layanan samsat keliling tersebut.

Penelitian Lain yang dilakukan oleh Djumain pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Samsat Keliling, E-Samsat Sakpole, Dan Pengesahan STNK 5 Tahunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa Program samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian Djumain menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner langsung kepada wajib pajak dan diperoleh nilai thitung sebesar $2,411 > t_{tabel} 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,018$ lebih kecil dari $0,05$.

2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian kedua dilakukan untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil output pengolahan data melalui dua tahap diperoleh nilai thitung $< t_{tabel}$ yaitu untuk thitung yang pertama adalah sebesar $0,93$ dan thitung tahap kedua adalah sebesar $-1,769$ dengan nilai signifikansi semuanya lebih besar dari $0,05$. Hal ini berarti untuk hipotesis kedua (**H2**) **ditolak**.

Modernisasi sistem administrasi dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mengikuti perkembangan zaman. Modernisasi digunakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan integritas aparat perpajakan guna terwujudnya kepatuhan wajib pajak yang sukarela. Penerapan modernisasi sistem administrasi ini dirancang untuk mengantisipasi adanya tindakan-tindakan yang merugikan atau dilarang oleh agama

seperti halnya korupsi. Modernisasi ini juga berkaitan dengan SDM dimana dengan sumber daya manusia yang profesional transparansi, akuntabilitas, responsibilitas adalah salah satu bentuk yang menverminakan perilaku Nabi yang mana di sikap perilaku tersebut nantinya kegiatan ekonomi dengan dilandasi dengan perilaku tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman dalam bersikap benar (*Sidiq*), amanah, bijaksana (*Fatanah*) dan menyampaikan (*Tabligh*).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa adanya modernisasi sistem administrasi yang dirancang sedemikian rupa tidak dapat meningkatkan wajib pajak untuk semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal yang mendasari dikarenakan banyak wajib pajak yang tidak begitu paham akan aplikasi New Sakpole yang diterbitkan oleh Bapenda Jawa Tengah. Selain itu, kurangnya sosialisasi akan keberadaan aplikasi New Sakpole tersebut yang membuat masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan program tersebut untuk memudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak merasa dengan datang langsung ke kantor Samsat Kudus lebih cepat dan tidak membingungkan.

Alasan lain mengapa modernisasi sistem administrasi (New Sakpole) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah karena prosedurnya yang dirasa terlalu banyak karena wajib pajak pertama harus melakukan pendaftaran, kedua melakukan pembayaran di bank dan terakhir baru menyetakkan STNK di kantor Samsat. Hal itulah yang menjadi pemicu banyak wajib pajak belum atau tidak mau memanfaatkan modernisasi yang diberikan pihak Samsat.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Arumdani Suseno pada tahun 2022 dengan judul pengaruh sistem administrasi kesadaran pajak online (sakpole), sosialisasi perpajakan, pembebasan bea balik nama, dan pembebasan sanksi administratif pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa aplikasi New Sakpole berpengaruh negatif terhadap oemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor diakrenakan masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang lebih memilih ke samsat pusat dengan alasan belum memahami cara pemakaiannya.

3. Kemampuan Internet Memperkuat Kualitas Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis ketiga diajukan untuk menguji apakah kemampuan internet mampu memoderasi kualitas layanan samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Moderated Regression Analysis* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kemampuan internet wajib pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas layanan samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dapat disimpulkan untuk hipotesis ketiga (**H3**) **diterima**.

Kualitas layanan samsat keliling yang bagus tentunya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Namun perlu diketahui adanya samsat keliling mungkin belum banyak diketahui oleh wajib pajak sehingga perlu diadakannya sosialisasi lebih gencar kepada wajib pajak. Sosialisasi tidak hanya dilakukan dengan face to face namun bisa juga melalui media internet. Oleh karena itu kemampuan internet wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan samsat.

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui dengan adanya kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak dapat memoderasi antara kualitas layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Tentunya tanpa adanya kemampuan internet yang memadai maka wajib pajak tidak akan tau informasi mengenai jadwal operasional mobil samsat keliling maupun prosedur dalam melakukan pembayaran di samsat keliling. Kemampuan internet yang tinggi semakin memudahkan wajib pajak untuk memperoleh informasi terkait fasilitas apa saja yang diberikan samsat dalam menyikapi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Kemampuan Internet Memperkuat Modernisasi Sistem Administrasi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kemampuan internet seharusnya memiliki pengaruh besar terhadap adanya modernisasi sistem administrasi yang diberikan oleh Samsat. Namun hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang mana pada penelitian ini diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,673 < 1,984$ dan nilai signifikansi 0,098 lebih besar dari 0,05. Hal

tersebut menggambarkan bahwa kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak tidak dapat memperkuat modernisasi sistem administrasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa untuk hasil hipotesis keempat (**H4**) **ditolak**.

Modernisasi sistem administrasi dapat berfungsi dengan baik apabila wajib pajak memiliki kemampuan internet yang baik pula. Hal ini ternyata tidak sesuai dengan hasil pada penelitian ini, kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak tidak dapat memperkuat adanya modernisasi sistem administrasi yang diberikan oleh Samsat hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang masih belum menggunakan android atau bisa juga masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui adanya modernisasi sistem administrasi yang dirancang oleh Bapenda. Keberhasilan adanya modernisasi sistem administrasi harusnya didukung oleh kemampuan internet wajib pajak yang tinggi karena apabila wajib pajak tidak paham dalam menggunakan internet maka akan tidak akan meningkatkan niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu paham atau tidaknya wajib pajak terhadap internet belum tentu dapat memengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Dikaitkan dengan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan teknologi dapat memengaruhi dan menentukan apakah seseorang berniat menggunakan atau tidak teknologi tersebut. Teori ini ternyata berbanding terbalik dengan hasil penelitian ini. Penelitian ini ternyata tidak dapat membuktikan bahwa kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak dapat memperkuat adanya modernisasi sistem administrasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib. Hal ini berarti kemampuan internet yang dimiliki wajib pajak belum tentu membuat wajib pajak akan antusias menggunakan aplikasi yang sudah dirancang sedemikian rupa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Agung Putra Agniveda dan Ni Luh Supadmi tahun 2019 yang menyatakan bahwa pemahaman internet tidak mampu memoderasi penerapan e-filing pada kepatuhan WPOP PNS di KPP Pratama Denpasar. Dan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Surya Geofarm Anggara pada tahun 2021 yang berjudul Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Sakpole (Sistem Administrasi Kesadaran Pajak Online) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian Surya menyatakan bahwa pemahaman internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap SAKPOLE dengan kepatuhan wajib pajak yang

menyatakan bahwa semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak maka akan memengaruhi dan mendorong wajib pajak untuk menggunakan saktipole.

