

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah untuk mengetahui pengaruh hipotesis antar variabel. Sedangkan analisis deskriptif merupakan metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian data berupa variabel, mengetahui berapa besar pengaruh suatu variabel.

Tujuan dari penelitian survei ini adalah untuk menggeneralisasi populasi dari beberapa sampel sehingga dapat dibuat kesimpulan tentang karakteristik, perilaku, atau sikap dari populasi tersebut. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan oleh peneliti.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Objek penelitian pada penelitian ini adalah mengenai sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui aplikasi SAMBARA.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel. Tiga variabel independen yang terdiri dari Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*). Satu variabel mediasi atau penghubung yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

3.3.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi, urgensi, dan informasi yang dihasilkan (DeLone & McLean, 2003).

Untuk mengukur kualitas informasi pada penelitian ini menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Livari (2005) yaitu kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), relevan (*relavance*) terkini (*up-to-date*) dan bentuk dari keluaran (*format of output*). Pemberian skor akan menggunakan 5 skala *Likert* dengan 1 sangat setuju hingga 5 sangat setuju.

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dikatakan berkualitas jika output yang dihasilkannya lengkap dan dapat digunakan oleh penggunanya. Jika informasi di dalamnya lengkap, maka pengguna akan merasa puas. Pengguna mungkin akan menggunakannya secara berkala terhadap sistem informasi tersebut.

b. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang akurat harus terbebas dari kesalahan apapun yang artinya tidak bias karena hal tersebut sangat berperan bagi pengguna sistem informasi tersebut. Serta sistem informasi harus jelas dalam mencerminkan maksud yang akan disampaikan oleh para pengguna.

c. Relevan

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan dan bermanfaat bagi penggunanya.

d. Format Keluaran

Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format

informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian tampilan aplikasi atau yang sering disebut sebagai tampilan antarmuka, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna.

3.3.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Indikator kuesioner yang digunakan dikembangkan oleh Livari (2005) berupa keandalan sistem (*reliability*), waktu respon (*response time*), fleksibilitas (*flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), dan keamanan (*security*). Pemberian skor akan menggunakan 5 skala *Likert* dengan 1 sangat setuju hingga 5 sangat setuju.

a. Keandalan

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah daya tahan sistem informasi dari masalah teknis. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

b. Waktu Respon

Suatu sistem informasi dinilai layak jika pengguna dapat mengakses dengan kecepatan yang optimal yang ketika pengguna melakukan perintah kepada sistem tersebut. Sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Maka dari itu, kecepatan akses merupakan salah satu kualitas indikator dalam kualitas sistem.

c. **Fleksibilitas**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika memiliki fleksibilitas bagi penggunanya. Fleksibilitas yang ditawarkan dapat berupa perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Jika hal tersebut terjadi, pengguna sistem informasi dapat merasa lebih puas akan pemakaian sistem informasi tersebut.

d. **Integrasi Sistem**

Apabila di dalam sistem informasi telah terintegrasi dengan semua layanan yang ada, pastinya akan mempermudah pengguna sistem informasi tersebut. Sebagai contoh integrasi antar penyedia layanan, penyedia aplikasi, penyedia pembayaran, dll. Sehingga para pengguna sistem tersebut dapat merasakan kemudahan di dalamnya.

e. **Keamanan**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika sistem tersebut dapat dipertanggung jawabkan akan keamanannya. Seluruh data pengguna harus terjaga kerahasiaanya dengan ketat sehingga pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk penyalahgunaan data pengguna sistem informasi tersebut.

3.3.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan sistem informasi merupakan layanan yang di dapatkan pengguna dari sebuah sistem informasi. Layanan tersebut dapat berupa *update* sistem informasi dan *response* dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Indikator pengukuran kualitas layanan yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Pemberian skor menggunakan 5 skala *Likert* dengan 1 sangat setuju hingga 5 sangat setuju.

a. **Jaminan**

Jaminan berhubungan dengan kemampuan pengembang sistem informasi dalam membangun sistem yang berkualitas, dimana sistem informasi tersebut mampu menjamin kelancaran pekerjaan pengguna sistem informasi tersebut.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (dalam Rudini, 2015), daya tanggap merupakan suatu keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan dengan penyampaian yang jelas kepada pengguna sistem informasi tersebut. Sehingga jika ada pengguna yang membutuhkan bantuan pihak penyedia, pihak penyedia layanan langsung memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh penggunannya.

c. Empati

Empati menurut Rambat Lupiyoadi (dalam Rudini, 2015) adalah respon kepedulian pihak pengembang sistem dan selalu mengupayakan apa yang diinginkan oleh pengguna dengan cara memahami keinginan konsumen.

3.3.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan *feedback* yang muncul oleh para pengguna atas pemakaian sistem informasi yang digunakan. Indikator yang digunakan dalam variabel ini terdiri atas Kepuasan Informasi (*repeat visits*), kepuasan sistem (*repeat purchases*), efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*). Pemberian skor menggunakan 5 skala *Likert* dengan 1 sangat setuju hingga 5 sangat setuju.

a. Kepuasan Informasi

Kepuasan Informasi merupakan suatu hasil antara perbandingan, harapan, dan kebutuhan dari sistem informasi dengan kinerja sistem yang dirasakan oleh pengguna.

b. Kepuasan Sistem

Merupakan suatu bentuk kepuasan secara menyeluruh atas semua yang telah disajikan, semua interaksi, dan semua input

ataupun output di dalam sistem informasi tersebut oleh pengguna.

c. Efisiensi

Kepuasan Pengguna dapat tercapai jika suatu sistem dapat memberikan atau membantu pengguna secara efisien. Efisiensi ini terlihat jika sistem informasi yang digunakan dapat memberikan solusi bagi penggunanya dan dapat tercapainya suatu tujuan secara tepat.

d. Keefektifan

Kepuasan Pengguna akan muncul jika sistem informasi memberikan keefektifan atas kebutuhan pengguna. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

3.3.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah & dkk, 2016). Indikator yang digunakan dalam variabel kepatuhan wajib pajak meliputi yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran (Wardani & Rumiyaun, 2017). Pemberian skor menggunakan 5 skala *Likert* dengan 1 sangat setuju hingga 5 sangat setuju.

Tabel 3. 1
Konsep Variabel dan Indikator Variabel

No	Komponen	Sumber	Indikator	Kuesioner	
				Kode	Pertanyaan
1	Kualitas Informasi	(Iivari, 2005)	Kelengkapan	KI1	Aplikasi SAMBARA menyediakan informasi secara lengkap terkait info pemilik kendaraan bermotor
			Akurat	KI2	Aplikasi SAMBARA menyediakan informasi akurat.
			Relevan	KI3	Aplikasi SAMBARA menyajikan data atau informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
			Bentuk dari Keluaran	KI4	Aplikasi SAMBARA memiliki tampilan yang mudah dipahami dan digunakan pengguna
2	Kualitas Sistem	(Iivari, 2005)	Andal	KS1	Aplikasi SAMBARA memberikan performa yang baik dan dapat diandalkan.
			Waktu Respon	KS2	Aplikasi SAMBARA memiliki kecepatan akses yang baik.
			Fleksibel	KS3	Aplikasi SAMBARA sangat fleksibel dalam melakukan perubahan data

					kendaraan bermotor.
		(Iivari, 2005)	Integrasi Sistem	KS4	Aplikasi SAMBARA memberikan pilihan menu pembayaran yang dapat disesuaikan oleh pengguna.
		(DeLone & McLean, 2003)	Keamanan	KS5	Aplikasi SAMBARA memberikan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3.	Kalitas Layanan	(DeLone & McLean, 2003)	Jaminan	KL1	Aplikasi SAMBARA memberikan kenyamanan penggunaan dalam melakukan pengembangan.
		(DeLone & McLean, 2003)	Daya Tanggap	KL2	Aplikasi SAMBARA memberikan respon yang cepat jika pengguna memiliki kendala.
		(DeLone & McLean, 2003)	Empati	KL3	Aplikasi SAMBARA memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai bagi kebutuhan pengguna.
4.	Kepuasan Pengguna	(DeLone & McLean, 2003)	Kepuasan Informasi	KP1	Saya merasa puas dengan data dan informasi yang diberikan oleh aplikasi SAMBARA

		(DeLone & McLean, 2003)	Kepuasan Sistem	KP2	Saya merasa puas dengan sistem Aplikasi SAMBARA
		McGill	Keefektifan	KP3	Aplikasi SAMBARA secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
		McGill	Efisiensi	KP4	Aplikasi SAMBARA dapat membantu melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara lebih efisien
5	Kepatuhan Wajib Pajak	(Ilhamsyah & dkk, 2016)	Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	KWP1	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor
			Membayar pajaknya tepat pada waktunya	KWP2	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya
			Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya	KWP3	Saya selalu melengkapi data persayaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.
			Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran	KWP4	Saya selalu ingat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono; 215, 2013). Untuk penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor Kota Bandung yang menggunakan layanan e-samsat SAMBARA yang berjumlah 82.261 pengguna.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi itu (Sugiyono,2013,hlm.215). Jadi sampel merupaga sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2013,hlm.218). Cara yang digunakannya adalah purposive sampling, purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2015,hlm.124). Kriteria pada penelitian yang dilakukan yaitu pemilik kendaraan bermotor merupakan milik pribadi serta wajib pajak yang berstatut memiliki kendaraan sendiri pada Kantor Samsat Kota Bandung I Pajajaran, Kota Bandung II Kawalayaan, dan Kantor Samsat III Soekarno-Hatta.

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah minimal sebanyak 99,87 dibulatkan menjadi 100 wajib pajak kendaraan bermotor pengguna e-samsat SAMBARA yang diperoleh berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + (Ne^2))}$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel
 N = Jumlah anggota populasi
 e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{82.621}{(1+82.261(0,1)^2)}$$

$$n = 99,87$$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013, hlm.142).

Kuesioner dibuat secara online melalui Google Form yang berisi item-item pertanyaan mengenai sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*. Hal ini dilakukan karena dengan mendistribusikan kuesioner secara *online* akan lebih efektif dan efisien, jawaban dari responden akan diukur dengan skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015, hlm.94) skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju) yang dapat dipilih sehingga memudahkan responden untuk mengisi kuesioner.

3.6 Analisis Data Kuesioner

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif Persentase

Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan Kepuasan Pengguna (Z) studi kasus pada wajib pajak Kota Bandung. Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan (Sudjana : 129, 2001) adalah sebagai berikut:

$$p = \left(\frac{f}{n}\right) \times 100\%$$

Keterangan:

P : persentase Jawaban

f : Total Skor

n : Jumlah Sampel

Rumusan tersebut digunakan untuk mendapatkan angka persentase jawaban responden, setelah data dipersentasekan kemudian dianalisis dengan menggunakan kriteria berdasarkan batasan-batasan sebagai berikut:

Persentase	Kategori Penilaian
81% - 100%	Sangat Baik
62% - 80%	Baik
41% - 60%	Cukup Baik
21% - 40%	Kurang Baik
0 – 20%	Sangat Kurang Baik

Sumber: Suharsimi (2013)

3.6.2 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2011), Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer. Perhitungan validitas instrumen didasarkan perbandingan antara r hitung dan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel pada signifikansi 10% maka data bisa dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka data tidak valid.

3.6.3 Uji Realibitas

Menurut (Ghozali, 2011) Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner akan dikatakan reliabel atau handal jika

jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha, data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha $> 0,6$, dan apabila nilai Alpha $< 0,6$ maka data dikatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan SPSS.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono : 207-208, 2015) maka analisis yang penulis gunakan sebagai berikut :

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa dalam penelitian data yang dihasilkan memiliki distribusi normal serta tidak terdapat multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik juga dilakukan untuk membuktikan apakah hipotesis yang menggunakan model regresi linier telah memenuhi beberapa asumsi yang telah diisyaratkan agar hasil regresi nantinya yang diperoleh merupakan estimasi yang tepat.

a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2013) Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%. Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $> 0,05$ maka distribusi data dinyatakan normal.

Sedangkan jika nilai probabilitas (*Sig.*) < 0,05 maka distribusi data dinyatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk diterapkan untuk analisis regresi linear berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau independent variable ($x_1, x_2, x_3, x_4 \dots, X_n$), dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas. Untuk menentukan ada tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai tolerance (a) atau dengan menghitung nilai variance inflation factor (VIF). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinier menurut perhitungan yang dilakukan dengan program SPSS dapat diketahui dengan berpedoman sebagai berikut:

Tidak ada gejala multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) jika (Ghozali, 2011):

1. Mempunyai nilai VIF < 10
2. Mempunyai angka TOLERANCE > 0,10

c. Uji Heteroskedastitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk melakukan uji apakah sama atau tidaknya varian dari residual suatu observasi dengan observasi lainnya. Jika residualnya mempunyai varian yang sama, disebut terjadi homoskedastisitas, dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Penelitian ini dalam menguji apakah adanya heteroskedistas atau tidak dengan menggunakan uji *Glejser* dengan cara melihat nilai signifikansi koefisien parameter untuk variabel independen

dimana jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor (Sugiyono, 2013). Analisis regresi berganda digunakan untuk mendapatkan koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak

Terdapat dua model dalam penelitian ini. Untuk model pertama di mana variabel dependen diregresikan ke dalam variabel independen. Persamaan matematis dalam model 1 adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Konstanta
- b₁,b₂,b₃ = Koefisien arah regresi
- X₁ = Kualitas Informasi
- X₂ = Kualitas Sistem
- X₃ = Kualitas Layanan
- e = Variabel pengganggu (*error*)

Model 2 ini terdapat efek variabel moderating yaitu kepuasan pengguna di mana variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak diregresikan kedalam variabel independen yaitu kualitas informasi, kualitas informasi sistem, dan kualitas layanan SAMBARA, diregresikan lagi dengan hasil perkalian dari variabel independen dan variabel moderating. Persamaan matematis dalam model 2 adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4MO.X_1 + b_5MO.X_1+b_6MO.X_2+b_7MO.X_3+e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Konstanta
- b₁,b₂,b₃,b₄,b₅ = Koefisien arah regresi

X1	= Kualitas Informasi
X2	= Kualitas Sistem
X3	= Kualitas Layanan
Moderasi (Mo)	= Kepuasan Pengguna
e	= Error

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang didasarkan kepada bukti sampel dan teori probabilitas yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pembayaran pajak secara online terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.9.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pembayaran pajak secara online terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji hipotesis ini dengan uji t pada SPSS untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan membandingkan nilai signifikansi, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,10 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.

3.9.2 Uji F

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel independen (Ghozali, 2011).

Hasil F-test ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Hasil F-test menunjukkan variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen jika P-value lebih kecil dari 0,10, atau F-hitung lebih besar dari F-tabel.

3.10 Uji Koefisien Deteriminasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2011).