

EFEK MODERASI KUALITAS PELAYANAN ATAS PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Vania Rahma Azura¹, Esti Damayanti^{2*}

^{1,2}Departemen Akuntansi, Universitas Krisnadwipayana, Indonesia

* email korespondensi: : estidamayanti@unkris.ac.id

Submitted : 13 Juni 2024, Review : 20 Juli 2024, Published : 13 Agustus 2024

ABSTRACT

This study uses a quantitative method using primary data collected by distributing questionnaires to motor vehicle taxpayers registered in Bekasi City. The number of respondents in this research amounted to 100 taxpayers. Based on the results of the analysis of this study it can be seen that, variable tax knowledge and taxpayer awareness shows the same result, namely that there is no significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. However, in tax sanctions, it shows different results, namely it has a significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. Based on the results of research using service quality as a moderating variable, it can be seen that, the interaction of tax knowledge and taxpayer awareness with service quality has no significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, but the interaction of tax sanctions with quality services have a significant effect on motor vehicle tax compliance. It is hoped that this research will provide benefits to the relevant agencies by providing corrections to the services of tax collecting institutions so that comfort can be created in order to increase taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes

Keywords: *Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions On Taxpayer Compliance, Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kota Bekasi. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat diketahui bahwa variable pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil yang sama yaitu tidak adanya pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun variabel sanksi pajak menunjukkan hasil yang berbeda yaitu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel moderating maka dapat diketahui bahwa, interaksi pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak dengan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun interaksi sanksi pajak dengan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi terkait untuk dapat menjadi koreksi bagi pelayanan lembaga

pemungut pajak sehingga tercipta kenyamanan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

Kata Kunci : Pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak, Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di Indonesia untuk pengenaan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu : Pajak Negara dan Pajak Daerah. Sedangkan pajak daerah terbagi menjadi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan pajak Kabupaten Atau Kota. Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bemotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor.

Provinsi Jawa Barat terutama di Kota Bekasi, setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pun meningkat setiap tahunnya. Berikut adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor pada Kota Bekasi tahun 2018 – 2020.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi

Tahun	Jumlah
2017	1.697.512
2018	1.609.441
2019	1.614.965
2020	1.533.880
2021	1.508.616

Dari tabel 1 tersebut, dapat dilihat bahwa Kota Bekasi mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2017 sampai dengan 2019, namun pada tahun 2020 terdapat penurunan sedikit jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2019 sebanyak 1.533.880 dan pada tahun 2021 juga terdapat penurunan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2020 sebanyak 1.508.616. Bisa saja penurunan jumlah kendaraan bermotor dikarenakan pada tahun tersebut sedang dilanda Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan beberapa masyarakat mengalami seperti pemotongan gaji atau pengurangan karyawan atau (PHK) yang menyebabkan berdampak pada ekonomi masyarakat

Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi (dalam ribuan rupiah)

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2017	881.334.000	935.111.404	106%
2018	1.005.563.000	1.054.502.291	105%
2019	1.088.917.000	1.129.312.381	104%
2020	1.340.842.274	1.046.676.391	78%
2021	1.088.139.430	1.133.416.074	104%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2022

Jika dilihat pada tahun 2017 – 2019 terdapat peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor maka akan memberikan dampak positif untuk pemerintah daerah. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Namun jika dilihat pada tahun 2020 bahwa terdapat penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang mungkin dikarenakan dampak dari pandemic covid-19 yang

sangat berpengaruh terhadap perekonomian. Tetapi faktor utama pada penurunan penerimaan pajak tersebut tidak hanya karna pandemi covid-19 namun terdapat faktor lainnya seperti pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, mengingat pajak tersebut adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang berpotensi cukup besar.

Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajak di Indonesia masih cukup rendah. Ilhamsyah, dkk. (2016) menjelaskan pada saat ini banyak masyarakat yang memiliki penilaian ataupun kesan negatif terhadap pemerintah yang mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Mayoritas masyarakat terlanjur beranggapan bahwa pemerintah sebagai pemungut pajak sebagai orang yang tidak jujur, hal ini membuat masyarakat menjadi kurang bekerja sama dengan pemerintah. Sehingga upaya pemerintah untuk membuktikan instansinya sebagai suatu yang sia sia. Hal ini didukung dengan adanya penggelapan pengeluaran dana di instansi pajak tersebut. Diharapkan penerima pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor.

Beberapa faktor - faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib diantaranya adalah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.. Pengetahuan pajak adalah suatu informasi yang digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak dalam

mengambil suatu keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya pada bidang perpajakan (Anggraeni dan Sulistyowati, 2020). Dengan mengetahui dan memahami perihal peraturan dan Undang – Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya maka dapat melakukan kegiatan perpajakan seperti, wajib pajak yang mengerti tata cara membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Anggraeni and Sulistyowati (2020) kesadaran untuk mematuhi ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak yaitu kondisi dimana wajib pajak memahami dan mengetahui dan juga melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak adalah ketulusan dalam memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada Negara yang menunjang pembangunan Negara. Hal yang wajib pajak lakukan agar tercapainya kesadaran wajib pajak yaitu, kerelaan wajib pajak dengan memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak dengan tepat waktu dan dengan jumlah yang tepat dan melaporkannya

Sanksi pajak yang dapat diterima wajib pajak adalah suatu faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Audit pajak atau sanksi yang ditetapkan oleh otoritas pajak merupakan motivator utama dari kepatuhan wajib pajak. Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak. Dengan penerapan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat diharapkan agar wajib pajak tidak

melupakan kewajibannya dalam menaati peraturan undang-undang perpajakan. Menurut Mardiasmo (2019) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan akan ditaati, atau dengan artian lain sanksi perpajakan adalah alat sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam perundang-undangan terdapat dua jenis sanksi yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hukuman pada pelanggaran suatu norma perpajakan dapat hanya diberikan sanksi administrasi saja, namun ada juga yang hanya diancam sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana juga.

Kualitas pelayanan yang diperoleh harus sebanding dengan pajak yang dibayarkan dan secara tidak langsung kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan pajak seseorang. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar dapat bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan rasa senang kepada wajib pajak selaku pelanggan sehingga dapat memicu motivasi wajib pajak untuk patuh di bidang perpajakan yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Tujuan dari kualitas pelayanan yaitu membuat pelanggan merasa puas atau nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Beberapa penelitian terdahulu dengan variabel serupa yang dilakukan oleh Cong dan Agoes (2019) sanksi pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Anto (2021) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Pramesty dan Rosyadi (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Hal ini berbeda dengan hasil peneliti Widyastuti dan Anggraini (2019) yang menyatakan bahwa sanksi pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, juga hasil penelitian dari Congda dan Setyarini (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, terdapat *research gap* yang menjadi perbedaan pada hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti tertarik meneliti kembali mengenai faktor penentu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaran bermotor.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak yang berdomisili di Kota Bekasi dan memiliki kendaraan bermotor dengan pengambilan jumlah sampel pada sebanyak 100 responden. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Wajib Pajak aktif yang berdomisili Kota Bekasi; dan (2) Memiliki kendaraan sepeda motor. Objek penelitian yang digunakan adalah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sebagai variabel independent, kualitas pelayanan sebagai variabel moderating, dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survey dan alat pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner. Alternatif jawaban pada kuesioner ini ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan dengan menggunakan modifikasi

skala likert, kemudian dilakukan pengujian yang terdiri dari; uji statistik deskriptif, uji sobel untuk menghitung nilai variabel mediasi yang berdistribusi secara normal dan uji tersebut dilakukan dengan membandingkan antara pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, uji asumsi klasik, kemudian uji hipotesis penelitian dengan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Asymp.Sig.(2- tailed)	.052 ^c

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.052 yang lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

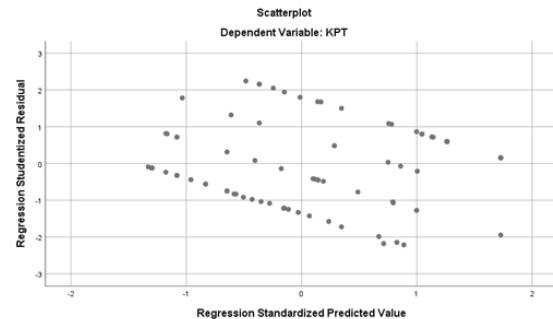
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.357	2.805
X2	.364	2.750
X3	.582	1.717
Z	.619	1.616

a. *Dependent Variable* : Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan data Tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai tolerance > 0.1 dan VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan tidak terjadi multikolonieritas, sehingga seluruh

variabel bebas tersebut dikatakan baik dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan Gambar diatas menunjukkan bahwa titik – titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas pada model.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan menggunakan regresi berganda dan dapat diketahui seperti tabel berikut ini.

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardize Coefficient	B
(Constant)	3.434	
X1	.179	
X2	.245	
X3	.239	

a. *Dependent Variable* : (Y) Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan perhitungan diatas akan didapatkan persamaan regresi berganda dengan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 3.434 + 0.179 X1 + 0.245 X2 + 0.239 X3$$

Uji Hipotesis**Uji t****Tabel 6** Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardize Coefficient	t	Sig
(Constant)	3.434	2.748	.007
X1	.179	1.361	.177
X2	.245	1.915	.058
X3	.239	2.906	.005

a. *Dependent Variable* : (Y) Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel independent yang terdiri dari :

- Pengetahuan pajak
nilai signifikansi 0.177 (sig 0.177 > α 0.05). maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Kesadaran Wajib Pajak
nilai signifikansi 0.058 (sig 0.058 > α 0.05). maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Sanksi Pajak
nilai signifikansi 0.005 (sig 0.005 < α 0.05). maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Koefisien Determinasi**Tabel 7** Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
	.629	.396

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil pengujian *R Square*, variabel memiliki nilai 0.396 yang menunjukkan bahwa dipengaruhi oleh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak, sebesar 39,6%. Sisanya

60,4% Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti sebutkan.

Uji Moderated Regression Analisis (MRA)**Tabel 8** Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Model	Sig
(Constant)	.848
X1	.015
X2	.002
X3	.907
Z	.562
X1Z	.012
X2Z	.003
X3Z	.741

a. *Dependent Variable* : (Y) Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Diketahui nilai signifikansi variabel interaksi antara Pengetahuan pajak dengan Kualitas Pelayanan sebesar $0.012 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mampu memoderasi pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Diketahui nilai signifikansi variabel interaksi antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebesar $0.003 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Diketahui nilai signifikansi variabel interaksi antara Sanksi Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebesar $0.741 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Pajak tidak mampu memoderasi

pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
	.726 ^a	.526

a. Predictors: (Constant), X3Z, X2, X1, Z, X3, X2Z, X1Z

Diketahui nilai *R square* sebesar 0,526, maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setelah adanya Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi sebesar 52,6%

Pembahasan

Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis pertama yang menyatakan Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi 0.117 ($\text{sig } 0.117 > \alpha 0.05$). Artinya Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kota Bekasi.

Hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak berdasarkan pendidikannya tidak menjamin mereka akan lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Banyak wajib pajak tidak tahu bagaimana cara membayar pajak kendaraan mereka, berapa tarif pajak yang harus mereka bayar, atau kapan batas waktu pembayaran pajak tiba. Akibatnya, mereka belum sepenuhnya mematuhi ketentuan yang berlaku tentang kewajiban pajak.

Seorang wajib pajak dapat menggunakan pengetahuan pajak, yaitu informasi tentang pajak, sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan mengambil tindakan dalam kaitannya dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang pajak. Namun disayangkan hal ini menunjukkan bahwa dengan wajib pajak mengetahui atau tidaknya perihal pengetahuan pajak tidak membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Congda dan Setyarini (2022) menemukan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis kedua yang menyatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi 0.058 ($\text{sig } 0.058 > \alpha 0.05$). Artinya Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kota Bekasi.

Hal ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kesadaran wajib pajak belum bisa meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu faktor yang pertama wajib pajak belum merasakan secara langsung manfaat dari pajak tersebut, faktor kedua wajib pajak yang tidak percaya akan undang-undang perpajakan, faktor ketiga wajib pajak tidak percaya dengan petugas pajak, faktor keempat wajib pajak enggan membayar pajak karena ingin coba coba untuk tidak membayar pajak. Dari beberapa faktor yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar

pajak kendaraan bermotor belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sukrisno dan Cong (2019) dan juga Widyastuti dan Anggraini (2019) menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor.

Analisis Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi 0.005 ($\text{sig } 0.005 < \alpha 0.05$). Artinya Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kota Bekasi.

Dengan adanya sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak akan berdampak dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat wilayah Kota Bekasi. Dengan ini tentu mendukung teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Sanksi merupakan suatu tindakan seperti hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu bagi seseorang sebagai patokan untuk melakukan dan yang tidak seharusnya dilakukan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan berpikir lebih panjang karena mereka akan mengeluarkan waktu, tenaga, dan biaya lebih banyak untuk membayar sanksi denda yang dikenakan kepada wajib pajak ketika melanggar. Kemudian jika petugas pajak konsisten dalam melakukan penegakkan peraturan perpajakan secara adil kepada setiap wajib pajak, hal tersebut akan memberikan motivasi yang lebih kuat kepada wajib pajak, mereka akan merasa

lebih puas karena keadilan telah diterapkan dengan maksimal sehingga kepatuhan membayar pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Valentina et al. (2022) ; Sukrisno dan Cong (2019) ; Pramesty dan Rosyadi (2022) ; Congda dan Setyarini (2022) ; Yunianti et al. (2019) ; Anto et al. (2021) ; Dewi dan Supadmi (2021) ; Anggraeni dan Sulistyowati (2020) menemukan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Analisis Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat yang menyatakan Kualitas Pelayanan memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi $0.012 < 0.05$. Artinya variabel Kualitas Pelayanan mampu memoderasi pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat memoderasi Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada wajib pajak seperti memberi sosialisasi tentang perpajakan kepada masyarakat akan mempengaruhi pengetahuan pajak seorang wajib pajak akan pentingnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan semakin tinggi masyarakat memahami Kualitas Pelayanan memoderasi pengaruh Pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan wajib pajak,

dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak.

Analisis Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kelima yang menyatakan Kualitas Pelayanan memperkuat hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi variabel interaksi antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebesar $0.003 < 0.05$ Artinya variabel Kualitas Pelayanan mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat memoderasi Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti memberi sosialisasi tentang perpajakan kepada wajib pajak akan mempengaruhi Kesadaran wajib pajak akan pentingnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan semakin tinggi masyarakat memahami Kualitas Pelayanan memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan wajib pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak.

Analisis Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis keenam yang menyatakan Kualitas Pelayanan memperkuat hubungan antara Sanksi Pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi variabel interaksi antara Sanksi Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebesar $0.741 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak dapat memoderasi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat tidak mempengaruhi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmah et al., (2021) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan tidak dapat memperkuat hubungan antara Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan wajib pajak mengetahui atau tidaknya perihal pengetahuan pajak tidak membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor (2) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kesadaran wajib pajak belum bisa meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu faktor yang

pertama wajib pajak belum merasakan secara langsung manfaat dari pajak tersebut, faktor kedua wajib pajak yang tidak percaya akan undang-undang perpajakan, faktor ketiga wajib pajak tidak percaya dengan petugas pajak, faktor keempat wajib pajak enggan membayar pajak karena ingin coba-coba untuk tidak membayar pajak. Dari beberapa faktor yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau tidaknya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor belum bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (3) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti dengan adanya sanksi, wajib pajak akan berpikir lebih panjang karena mereka akan mengeluarkan waktu, tenaga, dan biaya lebih banyak untuk membayar sanksi denda yang dikenakan kepada wajib pajak ketika melanggar. Kemudian jika petugas pajak konsisten dalam melakukan penegakan peraturan perpajakan secara adil kepada setiap wajib pajak, hal tersebut akan memberikan motivasi yang lebih kuat kepada wajib pajak, mereka akan merasa lebih puas karena keadilan telah diterapkan dengan maksimal sehingga kepatuhan membayar pajak akan semakin meningkat (4) Kualitas Pelayanan memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya bahwa dengan semakin baik kualitas pelayanan kepada masyarakat akan memperkuat pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak (5) Variabel Kualitas Pelayanan memoderasi hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Kualitas Pelayanan dapat memperkuat hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (6) Variabel Kualitas Pelayanan tidak memoderasi hubungan antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat tidak mempengaruhi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi terkait untuk dapat menjadi koreksi bagi pelayanan lembaga pemungut pajak sehingga dapat terciptanya kenyamanan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, G. A., & Sulistyowati. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur)*. 1–18.
- Anto, L. O., Husin, Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). Taxpayer Awareness, Tac Knowledge, Tac Sanctions, Public Service Account Ability And Taxpayer Compliance. *Accounting*, 7(1), 49–58. <https://doi.org/10.5267/J.Ac.2020.10.015>
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 6(1), 39–51.
- Cong, J., & Agoes, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal*

- Multiparadigma Akuntansi*, 1(2), 292–299.
- Congda, L., & Setyarini, Y. (2022). *The Effect Of E-Samsat Implementation , Tax Knowledge , Service Quality , And Tax Sanctions On Motor Vehicle Taxpayer Compliance In East Surabaya*. 2(2), 17–36.
<https://doi.org/10.47153/Afs22.3652022>
- Dewi, N. G., & Supadmi, N. L. (2021). Tax Socialization Moderate The Effect Of Tax Knowledge And Tax Sanctions On The Compliance Of Motor Vehicle Taxpayers. *American Journal Of Humanities And Social Sciences Research*, 5(2), 34–42.
www.ajhssr.com
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Universitas Diponegoro.
- Herlyastuti, N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Malang. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kurniawan, D. R. (2020). *Pahami Ketentuannya, Hindari Sanksinya : Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*. Uwais Inspirasi Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=Mzdndwaaqbaj>
- Prahiawan, W., & Simbolon, N. (2014). Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Intimas Lestari. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 35–41.
- Pramesty, D. A., & Rosyadi, M. E. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan*. 2(1).
- Rahmah, R., T, S., & Baridwan, Z. (2021). Quality Services Moderation On Moral Impact Of Taxpayers And Tax Penalties On Compliance Taxpayers. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), 155–163.
<https://doi.org/10.57178/Atestasi.V4i2.47>
- Sukrisno, A., & Cong, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 1(2), 292.
<https://doi.org/10.24912/Jpa.V1i2.4702>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. (2009). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (Uu No 28 Tahun 2009)*.
- Yunianti, L. N., Putri, N. K., Sudibyoy, Y. A., & Rafinda, A. (2019). The Influence Of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Tax. *Journal Of Accounting And Strategic Finance*, 2(1), 1–13.
<https://doi.org/10.33005/Jasf.V2i1.20>