

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Akuntansi



Oleh:

AHMAD SALMAN HIDAYATULLAH
NIM : 2017310679

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ahmad Salman Hidayatullah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Juli 1999
NIM : 2017310679
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Sosialisai Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Sebagai Variabel Moderasi Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal :

Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.

NIDN: 718128702

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal :

(Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)

NIDN: 0731087601

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
SURABAYA**

Ahmad Salman Hidayatullah

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2017310679@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of the socialization taxes, quality of service, and the taxpayer awareness on tax compliance in paying vehicle tax with tax sanction as a moderating variable in Surabaya. The data that is used in this study are primary data from the results of questionnaires. The questionnaire was distributed to 74 respondents. The sampling method used purposive sampling. The result indicate that socialization taxes has a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. While quality of service, and the taxpayer awareness had no significant effect on tax compliance vehicle. The moderation tax sanction capable of affecting the relationship between socialization taxes and quality of service with tax compliance while tax sanction not able to affect the relationship between the taxpayer awareness with tax compliance.

Keyword: *Socialization taxes, quality of service, taxpayer awareness, tax sanction, tax compliance.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki berbagai macam sumber dana yang dapat dijadikan potensi untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan yang diperoleh dari dalam negeri dan penerimaan yang diperoleh dari luar negeri. Pada undang-undang No.16 Tahun 2009 berisikan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan definisi pajak yaitu, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat

memaksa yang berlandaskan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011) dalam jurnal (Mulyanti & Sunarjo, 2019).

Dengan membayar pajak, wajib pajak telah melakukan kewajibannya

dan tanpa disadari telah mendukung pembangunan infrastruktur. Pembangunan infrastruktur, seperti jalan, jembatan, rumah sakit, sekolah, dan masih banyak infrastruktur lainnya yang berdampak oleh jumlah pajak yang diterima pemerintah pusat maupun daerah. Pembiayaan pembangunan dan kebutuhan negara sangat bergantung pada penerimaan pajak negara dari masyarakat (Pratiwi & Setiawan, 2014) dalam jurnal (Okky Cahya Akbar, 2019). Besar kecilnya penerimaan pajak akan sangat di pengaruhi oleh sejauh mana kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Hutagaol, 2007).

Sebagaimana yang dikatakan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Boedi Priyo Suprayitno. Menurut berita yang dikutip dari surabaya.tribunnews.com, Kepala Bapenda Berharap WP yang menggunakan kebijakan ini bisa terus bertambah hingga batas akhir pemutihan tanggal 14 Desember tahun 2019 lalu. Namun, terdapat potensi lost atau kehilangan akibat pembebasan sebesar Rp 28.914.897.810. Dari angka kehilangan akibat dari pembebasan sanksi masih banyak masyarakat yang belum membayar pajak meski telah diberi kelonggaran dalam membayar pajak dengan pembebasan sanksi. "Di Jawa Timur setidaknya ada 1,9 juta kendaraan bermotor yang belum membayar pajak, Angka itu setara dengan Rp 374 miliar" berita ini dikutip dari suarabayainside.com. Dan menurut berita news.ddtc.co.id, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Pemprov Jawa Timur mencatat nilai tunggakan pajak kendaraan dinas di seluruh provinsi pada tahun lalu mencapai Rp3,5 miliar dan juga surabayainside.com. Padahal program pemutihan selalu diadakan pada setiap tahun yang bertujuan

agar masyarakat patuh dalam membayar pajak guna meningkatkan pendapatan daerah. Masyarakat perlu meningkatkan pengetahuan tentang dampak yang akan diperoleh ketika patuh dalam membayar pajak.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Atribusi adalah teori yang menggambarkan tentang penilaian atau pendapat seseorang yang disebabkan oleh perilaku seseorang atau diri kita sendiri dan memberikan kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi melihat dan mencoba memahami sebab akibat terjadinya perilaku seseorang dari suatu peristiwa yang dihadapi.

Pada dasarnya seseorang melakukan sesuatu berdasarkan kebiasaan yang dilakukan setiap harinya. Terdapat faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005).

Hubungan Pada penelitian ini dengan menggunakan teori atribusi yakni terdapat faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak. Sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak merupakan suatu perilaku yang dapat diubah pada setiap orang. Hal itu yang menyebabkan seseorang atau wajib pajak melakukan sesuatu dikarenakan

situasi maupun lingkungan. Sedangkan faktor internal perilaku yaitu kesadaran wajib pajak, karena kesadaran wajib pajak muncul dari masing-masing individu setiap orang.

Kepatuhan

Pengertian lain dari kata patuh yakni taat, taat merupakan kewajiban yang telah diselesaikan tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diperintahkan. Patuh terhadap pajak akan memberikan dampak baik untuk pemerintah daerah. Ketika wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak, wajib pajak akan menerima sanksi. Pemerintah daerah telah memberikan informasi kemudahan cara membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut (Ilhamsyah & Randi, 2016) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.

Sosialisasi Pajak

Menurut Herryanto & Toly (2013) dalam (Niken Apriliana Susanti, 2018) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Menurut (Niken Apriliana Susanti, 2018) sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung antara lain yakni Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus, perlombaan perpajakan, dan termasuk informasi yang diberikan oleh petugas. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak tanpa adanya interaksi secara langsung. Bentuk sosialisasi tidak langsung antara lain melalui internet, penyebaran buku

panduan perpajakan, menyiarkan melalui televisi atau radio.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan jasa untuk kenyamanan para pelanggan. Menurut (Afianto, 2017) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang/pihak yang menginginkannya. Sementara itu menurut Rostanti (2017) dalam (Okky Cahya Akbar, 2019) pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengerti, mengetahui, dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Menurut (Kusuma Wardani & Rumiayatun, 2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Menurut (Widyana & Wijana Asmara Putra, 2020) kesadaran adalah elemen dalam manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau berperilaku terhadap realitas. Bagi wajib pajak yang memiliki kesadaran yang kucup tinggi akan mengetahui manfaat apa saja yang diterima oleh masyarakat, pemerintah dan fasilitas umum.

Sanksi Pajak

Sanksi adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar Peraturan. Menurut Jatmiko (2006) dalam (Widyana & Wijana Asmara Putra, 2020) sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Menurut Mardiasmo (2011) dalam (Kusuma Wardani & Rumiayatun, 2017)

menjelaskan bahwa sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Menurut (Ilhamsyah & Randi, 2016) sanksi menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku.

Menurut (Kusuma Wardani & Rumiyaatun, 2017) sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Menurut Sari dan Susanti (2013) dalam (Kusuma Wardani & Rumiyaatun, 2017) sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2013) dalam (Widyana & Wijana Asmara Putra, 2020) terdapat dua jenis sanksi, yakni sanksi administrasi yaitu pembayaran kerugian negara berupa denda atau bungalainnya, dan sanksi pidana merupakan jalan terakhir yang diambil untuk tetap menegakkan peraturan perpajakan. sanksi pidana terdiri atas sanksi pidana berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara. menurut Ilyas & Burton (2013) dalam (Widyana & Wijana Asmara Putra, 2020) sanksi administrasi terdiri atas tiga jenis diantaranya sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak merupakan langkah yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perpajakan, seperti pentingnya membayar pajak, prosedur pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Menurut (Niken Apriliana Susanti, 2018) ketika

masyarakat maupun wajib pajak mengetahui peraturan dan setelah diberikan sosialisasi maka harapannya masyarakat/wajib pajak akan bertindak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Winerungan (2013) dalam (Afianto, 2017) kurangnya sosialisasi akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap pajak yang berarti kesadaran untuk melaporkan pajaknya juga akan rendah dan pada akhirnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan rendah.

H1: Sosialisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemungutan pajak dipengaruhi oleh ketentuan pajak, adminstrasi pajak, dan hukum pajak. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006) dalam (Ilhamsyah & Randi, 2016). Sementara itu pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti, 2017) dalam (Okky Cahya Akbar, 2019).

H2: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan negara. Menurut (Okky Cahya Akbar, 2019) semakin masyarakat sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak, dan

jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran atau kewajiban perpajakannya maka akan berdampak terhadap berkurangnya penerimaan perpajakan yang diterima oleh negara. Menurut (Niken Apriliana Susanti, 2018) ketika wajib pajak telah menyadari pentingnya membayarkan pajak dan mengetahui manfaat dari membayarkan pajak kendaraan bermotor tersebut, maka jumlah wajib pajak yang patuh untuk membayarkan pajaknya akan semakin meningkat.

H₃: Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi

Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Menurut (Dwi, 2018) sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Kebanyakan masyarakat patuh dalam membayar pajak terutama pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh sanksi pajak, sanksi pajak menjadi faktor utama yang menjadi beban wajib pajak jika tidak membayar pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seseorang lebih patuh.

Hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi bagi orang yang memiliki pengetahuan sanksi atas sosialisasi pajak dibanding dengan orang yang tidak memiliki pengetahuan atas sosialisasi tentang sanksi pajak.

Sanksi pajak tidak akan diberikan apabila wajib pajak tersebut memiliki informasi dan pengetahuan perpajakan setelah mengikuti sosialisasi pajak.

H₄: Sanksi pajak memoderasi sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seseorang lebih patuh.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi kepatuhan wajib pajak bagi petugas yang memberikan pelayanan terbaik sehingga wajib pajak lebih patuh dan terhindar dari sanksi pajak dibanding dengan petugas yang tidak memberikan pelayanan. Sanksi pajak tidak akan diberikan apabila wajib pajak tersebut puas dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak.

H₅: Sanksi pajak memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seseorang lebih patuh.

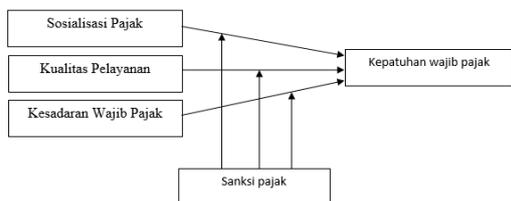
Hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, yakni akan lebih tinggi kepatuhan wajib yang memiliki kesadaran akan halnya sanksi pajak dibanding wajib pajak yang memiliki kesadaran yang lemah. Bahwa sanksi pajak tidak akan diberikan apabila wajib pajak tersebut memiliki kesadaran dalam melakukan kewajiban membayar pajak.

H₆: Sanksi pajak memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini menganalisis pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi sebagai variabel moderasi. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan untuk variabel dependen yang dipakai ialah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Berdasarkan pendekatannya, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria. Kriteria yang digunakan yaitu

wajib pajak kendaraan bermotor pada pemilik kendaraan plat L dan kendaraan motornya merupakan milik pribadi. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Surabaya. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer karena data yang didapatkan merupakan hasil data penyebaran kuesioner. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi sebagai variabel moderasi.

Batasan Penelitian

Batasan penelitian pada penelitian ini meliputi, penelitian ini berfokus pada wilayah Surabaya dalam menguji seberapa patuh wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Surabaya, lalu dalam sampel penelitian ini berfokus kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor atas nama orang tersebut.

Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel utama, yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel moderasi.

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Variabel Independen
 X₁: Sosialisasi Pajak
 X₂: Kualitas Pelayanan
 X₃: Kesadaran Wajib Pajak
3. Variabel Moderasi dalam penelitian ini adalah sanksi pajak

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Independen (Y)

Variabel dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, Mangoting (2013) dalam (Afianto, 2017) mengungkapkan kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut (Afianto, 2017) kepatuhan pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan pajak formal dan kepatuhan pajak material. Kepatuhan pajak formal merupakan kepatuhan yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan, contoh keterlambatan dalam melunasi utang pajak sesuai batas waktu yang ditetapkan. Kepatuhan pajak material merupakan kondisi dimana wajib pajak secara substansial telah memenuhi semua ketentuan material pajak yang tercantum dalam undang-undang pajak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Penilaian kepatuhan wajib pajak menggunakan 4 item pertanyaan dalam penelitian ini.

Variabel Independen (X)

Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak merupakan langkah yang dapat dilakukan untuk memberikan pemahaman, pengetahuan maupun informasi kepada masyarakat tentang perpajakan, seperti dampak kedepannya jika membayar pajak, prosedur pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Setelah diberikan sosialisasi maka harapannya wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak untuk memenuhi kewajiban. Sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Penilaian sosialisasi

perpajakan menggunakan 5 item pertanyaan dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan

Menurut Pranata dan Setiawan (2015) dalam (Afianto, 2017) pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan 5 item pertanyaan dalam penelitian ini.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Niken Apriliana Susanti, 2018) ketika wajib pajak telah menyadari pentingnya membayarkan pajak dan mengetahui manfaat dari membayarkan pajak kendaraan bermotor tersebut, maka jumlah wajib pajak yang patuh untuk membayarkan pajaknya akan semakin meningkat. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Kesadaran wajib pajak menggunakan 5 item pertanyaan dalam penelitian ini.

Variabel Moderasi

Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah sanksi pajak, Menurut Suhendri (2015) dalam (Afianto, 2017) sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, karena sanksi didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan atau biasa disebut dengan sanksi administrasi dan bisa juga berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara atau biasa disebut dengan sanksi pidana. Sanksi perpajakan dalam penelitian ini

akan diukur dengan menggunakan skala likert dengan poin 1-4. Penilaian sanksi perpajakan menggunakan 5 item pertanyaan dalam penelitian ini.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Bungin (2010) dalam (Afianto, 2017) populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya, sementara itu sampel dalam penelitian ini yakni wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data

primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari responden terkait. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab dan daftar isian yang harus diisi oleh responden. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka atau yang mewakili.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti ialah metode regresi linear berganda, yaitu untuk menguji beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk dapat melihat gambaran tentang

variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam analisis deskriptif ini, menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari jawaban responden di setiap variabelnya.

Tabel 1: Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel Y	STS	TS	S	SS	Mean
Y1	1	1	25	47	3.59
Y2	1	4	11	58	3.7
Y3	1	0	33	40	3.51
Y4	0	2	31	41	3.53
Rata-Rata Keseluruhan					3.58

Sumber : hasil olah data SPSS 24, 2021

Variabel X1	STS	TS	S	SS	Mean
X1.1	0	3	18	53	3.68
X1.2	2	9	54	9	2.95
X1.3	0	1	45	28	3.36
X1.4	0	9	19	46	3.5
X1.5	0	7	40	27	3.27
Rata-Rata Keseluruhan					3.35

Variabel X2	STS	TS	S	SS	Mean
X2.1	0	1	48	25	3.32
X2.2	0	0	45	29	3.39
X2.3	1	3	32	38	3.45
X2.4	1	1	50	22	3.26
X2.5	4	11	46	13	2.91
Rata-Rata Keseluruhan					3.26

Sumber : hasil olah data SPSS 24, 2021

Variabel X3	STS	TS	S	SS	Mean
X3.1	1	1	28	44	3,55
X3.2	0	0	18	56	3,76
X3.3	0	3	35	36	3,45
X3.4	0	5	40	29	3,32
X3.5	7	8	43	16	2,92
Rata-Rata Keseluruhan					3,4

Sumber : hasil olah data SPSS 24, 2021

Variabel Z	STS	TS	S	SS	Mean
Z1	0	0	10	64	3,86
Z2	1	0	41	32	3,41
Z3	0	2	18	54	3,7
Z4	0	1	27	46	3,61
Z5	0	5	40	29	3,32
Rata-Rata Keseluruhan					3,54

Sumber : hasil olah data SPSS 24, 2021

Dari hasil analisis statistik deskriptif diatas, dapat dijelaskan masing-masing sebagai berikut :

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel Y dapat dijelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki empat pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pertanyaan kedua dengan nilai 3,7. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa wajib pajak tidak pernah mendapat sanksi atau denda pajak karena kelainan saya terutama dalam pajak kendaraan bermotor. Nilai rata-rata terendah terletak pada pertanyaan ke tiga dengan nilai 3,51 yang menyatakan bahwa wajib pajak tidak pernah melakukan kejahatan di bidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil analisis deskriptif diatas juga dijelaskan bahwasanya wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya sebagian besar wajib pajak memenuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor, membayar pajaknya tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak sebagian besar menyadari bahwa membayar pajak mendukung

pembangunan dan pendapatan pemerintah daerah.

b. Sosialisasi Pajak

Berdasarkan tabel X1 dapat dijelaskan bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki lima pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pertanyaan pertama dengan nilai 3,68. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa wajib pajak dapat mencari informasi yang dibutuhkan tentang pajak dengan mudah dan cepat melalui akses internet. Nilai rata-rata terendah terletak pada pertanyaan kedua dengan nilai 2,95 yang menyatakan bahwa wajib pajak sulit memahami sosialisasi pajak yang saya dapatkan dari berbagai sumber.

Dari hasil analisis deskriptif diatas juga dijelaskan bahwasanya sosialisasi pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pemerintah cukup baik terkait dengan informasi dari internet maupun spanduk. Responden wajib pajak kendaraan bermotor menilai bahwa informasi terkait perpajakan mudah didapatkan melalui akses internet dan spanduk pada beberapa titik di jalanan umum, oleh sebab itu pemerintah dapat memberi informasi melalui akses

internet agar wajib pajak bersikap patuh dalam membayar pajak.

c. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel X2 dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki lima pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pertanyaan ketiga dengan nilai 3,45. Pertanyaan ketiga menyatakan bahwa wajib pajak petugas samsat memiliki pengetahuan perundang-undangan perpajakan untuk mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Nilai rata-rata terendah terletak pada pertanyaan kelima dengan nilai 2,91 yang menyatakan bahwa wajib pajak kurang puas dengan pelayanan yang diberikan petugas samsat selama ini.

Dari hasil analisis deskriptif diatas juga dijelaskan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat cukup baik dari kemampuan, pengetahuan, menangani dan menyelesaikan administrasi. Namun terdapat beberapa wajib pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat kurang baik. Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

d. Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel X3 dapat dijelaskan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki lima pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pertanyaan kedua dengan nilai 3,76. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa wajib pajak menyadari bahwa membayar pajak kendaraan bermotor merupakan

kewajiban saya sebagai warga negara Indonesia yang baik. Nilai rata-rata terendah terletak pada pertanyaan kelima dengan nilai 2,92 yang menyatakan bahwa wajib pajak pernah lupa mengalokasikan dana untuk pembayaran pajak.

Dari hasil analisis deskriptif diatas juga dijelaskan bahwasanya responden wajib pajak kendaraan bermotor di Ssurabaya memiliki tingkat kesadaran yang tinggi. Tingkat kesadaran yang tinggi menunjukkan kepatuhan wajib pajak yang mana dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Surabaya. Wajib pajak kendaraan bermotor menyadari dengan membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara dan dapat menunjang pembangunan suatu negara dan daerah.

e. Sanksi Pajak

Berdasarkan tabel Z dapat dijelaskan bahwa variabel sanksi pajak memiliki lima pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai rata-rata tertinggi terletak pada pertanyaan pertama dengan nilai 3,86. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa wajib pajak patuh membayar pajak karena tidak ingin dikenakan sanksi. Nilai *mean* terendah terletak pada pertanyaan kelima dengan nilai 3,32 yang menyatakan bahwa wajib pajak tidak pernah terlambat membayar pajak sehingga tidak terkena sanksi administrasi.

Dari hasil analisis deskriptif diatas juga dijelaskan bahwasanya wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya berpendapat bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut diperlukan, dilaksanakan dengan tegas dan sesuai

dengan sasaran yaitu wajib pajak yang mengalami keterlambatan membayar pajak agar tercipta kedisiplinan serta meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Namun, terdapat

beberapa wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya juga yang mengalami keterlambatan membayar pajak sehingga terkena sanksi berupa administrasi.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Tabel 2: Hasil Analisis Penelitian dan Pembahasan

Variabel	Unstandardized Coefficients		Sig
	B	Std. Error	
(Constant)	5,454	1,750	0,003
Sosialisasi Pajak	0,328	0,134	0,017
Kualitas Pelayanan	0,139	0,118	0,246
Kesadaran Wajib Pajak	0,066	0,114	0,563
Adjusted R ²			,254
F hitung			,000

Sumber: hasil olah data SPSS, 2021

Tabel 3: Hasil Uji Moderating Regression Analysis

Model	Sig.
Sanksi memoderasi sosialisasi pajak	0,001
Sanksi memoderasi kualitas pelayanan	0,007
Sanksi memoderasi kesadaran wajib pajak	0,144

Sumber: hasil olah data SPSS, 2021

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil dari Pengujian hipotesis pertama adalah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti secara signifikan. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Sosialisasi pajak merupakan factor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Sosialisasi pajak memiliki pengaruh yang mana semakin banyak informasi yang diterima wajib pajak mengenai tata cara, kebijakan, hukum, dan peraturan perundang-undangan mengenai pajak kendaraan bermotor maka dapat mempengaruhi dan mendorong wajib pajak berperilaku patuh terhadap kewajiban perpajakannya

yaitu membayar pajak kendaraan bermotor. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan pertama dari 74 responden diantaranya 53 responden setuju bahwasanya wajib pajak dapat mencari informasi tentang perpajakan melalui akses internet. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak dapat mendapatkan informasi tentang perpajakan melalui akses internet dari berbagai media. Hal tersebut yang membuat variabel sosialisasi pajak menjadi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, 2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Okky, 2019) yang mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan berjalan dengan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak

Hasil dari pengujian hipotesis kedua adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor

internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Wajib pajak dapat menilai pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti memberikan pengetahuan kepada wajib pajak, melayani dengan cermat, ramah, bersikap hormat dan menjaga sopan santun terhadap wajib pajak. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan kelima dari 74 responden diantaranya 46 responden setuju bahwasanya wajib pajak kurang puas dengan pelayanan yang diberikan petugas samsat. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat selama ini. Hal tersebut yang membuat variabel kualitas pelayanan menjadi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, 2019) yang menyatakan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Lestari, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penilaian responden pada kualitas pelayanan fiskus sudah baik. Namun, terdapat beberapa wajib pajak yang belum disiplin memenuhi

kewajiban perpajakan. Karena masih ada wajib pajak yang belum memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban pajaknya walaupun pelayanan yang diberikan oleh fiskus sudah baik.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Hasil dari pengujian hipotesis ketiga adalah kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk kesadaran dalam diri wajib pajak akan sebagaimana pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk pengabdian kepada negara serta membantu menunjang pembangunan-pembangunan fasilitas di suatu daerah. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan kelima dari 74 responden diantaranya 43 responden setuju bahwasanya wajib pajak pernah lupa mengalokasikan dana untuk membayar pajak. Hal tersebut yang membuat variabel kesadaran wajib pajak menjadi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Okky, 2019) yang menyatakan

kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Susanti, 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian hipotesis keempat adalah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang lalai atas kewajiban dalam membayar pajaknya dan telah diatur sangat jelas dalam undang-undang perpajakan. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan pertama dari 74 responden diantaranya 64 responden setuju bahwasanya wajib pajak patuh membayar pajak karena tidak ingin dikenakan sanksi. Hal tersebut yang dapat memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa sanksi sebagai faktor eksternal perilaku yang dapat memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian hipotesis kelima adalah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang lalai atas kewajiban dalam dalam membayar pajaknya dan telah diatur sangat jelas dalam undang-undang perpajakan. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan pertama dari 74 responden diantaranya 64 responden setuju bahwasanya wajib pajak patuh membayar pajak karena tidak ingin dikenakan sanksi. Hal tersebut yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun jika hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh maka, pengujian dengan menggunakan sanksi pajak sebagai modersi tidak bisa dilanjutkan.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa sanksi sebagai faktor eksternal perilaku yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian hipotesis keenam adalah sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan.

Sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang lalai atas kewajiban dalam dalam membayar pajaknya dan telah diatur sangat jelas dalam undang-undang perpajakan. Jika dikaitkan dengan tabel frekuensi statistik deskriptif dari 5 pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan pertama dari 74 responden diantaranya 64 responden setuju bahwasanya wajib pajak patuh membayar pajak karena tidak ingin dikenakan sanksi. Hal tersebut yang dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun jika hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh maka, pengujian dengan menggunakan sanksi pajak sebagai modersi tidak bisa dilanjutkan.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa sanksi sebagai faktor eksternal perilaku yang dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi sebagai variabel moderasi. Data dalam penelitian ini merupakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 74 buah kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor. Kuesioner yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 74 buah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan MRA.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak memoderasi hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

5. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dalam penelitian ini sulit memperoleh responden wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan di samsat. Karena pada masa pandemi tidak banyak wajib pajak yang membayar melalui samsat, membayar pajak kendaraan bisa lebih mudah melalui pembayaran secara online dari beberapa market-market yang memberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga kemungkinan tidak bertemu pembayar pajak kendaraan di samsat semakin besar.

Saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya tidak menggunakan responden terkait pengendara kendaraan bermotor, tetapi bisa menggantinya dengan WPOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, F. A. (2017). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di D.I Yogyakarta.
- AMALIA, S. U. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,

- Sosialisasi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Amelia, S., Barus, H., Kamaliah, P. :, & Yuneita, D. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. In *JOM Fekon* (Vol. 3, Issue 1). Riau University.
- Dwi, K. (2018). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Klaten.
- Hutagaol, J. (2007). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
- Ilhamsyah, & Randi. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).
- Kusuma Wardani, D., & Rumiyaun. (n.d.). Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Lestari, I. (n.d.). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta - UMS ETD-db.
- Luthans, F. (2005). Perilaku Organisasi.
- Mulyanti, D., & Sunarjo, V. F. (2019). Implikasi Tingkat Kepatuhan Dan Penghasilan Tidak Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Ekono Insentif*, 13(1), 16–26. <https://doi.org/10.36787/jei.v13i1.76>
- Niken Apriliana Susanti, 14312063. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman). Universitas Islam Indonesia.
- Okky Cahya Akbar, 14312379. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman). Universitas Islam Indonesia.
- Widyana, D. P. G., & Wijana Asmara Putra, I. N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Widyana, D. P. G., & Wijana

Asmara Putra, I. N. (2020).
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,
Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Ber. *E-Jurnal
Akuntansi*, 30(1), 39.
[https://doi.org/10.24843/eja.2020.v
30.i01.p04](https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i01.p04)

