



Model Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Kesadaran, Sanksi Pajak, dan Moderasi Kualitas Pelayanan di SAMSAT I Semarang

Suhantoro^{1*}, Mohklas²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara, Indonesia

¹email: masanthok031068@gmail.com; ²email: mohklas1970@gmail.com

Jl. Tegalsari Raya No.102 Semarang, Indonesia

Jl. Slamet Riyadi No. 40 Gayamsari, Semarang, Indonesia

Korespondensi penulis: masanthok031068@gmail.com

Abstract.

This study examines the effects of taxpayer awareness and tax sanctions on taxpayer compliance, with tax service quality as a moderating variable among motor vehicle taxpayers at SAMSAT I Semarang. This study is motivated by a research gap reflected in inconsistent findings of previous studies regarding the influence of taxpayer awareness and tax sanctions on compliance, as well as the role of service quality as a moderating variable. The novelty of this study lies in integrating tax service quality as a moderating variable in the relationship between taxpayer awareness, tax sanctions, and taxpayer compliance in the context of motor vehicle tax at the regional level. Practically, the findings provide implications for tax authorities to improve compliance through strengthening service quality, increasing taxpayer awareness, and enforcing consistent tax sanctions. This study uses a quantitative approach with purposive sampling of 97 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using regression analysis and Moderate Regression Analysis (MRA) with SPSS 26. The results indicate that taxpayer awareness and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while tax service quality is proven to moderate these relationships.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, and Taxpayer Compliance

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi pada wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT I Kota Semarang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya research gap berupa ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan, serta peran kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengintegrasian kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak pada konteks pajak kendaraan bermotor di tingkat daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi otoritas perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan melalui penguatan kualitas pelayanan, peningkatan kesadaran wajib pajak, serta penerapan sanksi pajak secara konsisten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 97 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi serta Moderate Regression Analysis (MRA) dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kualitas pelayanan pajak terbukti mampu memoderasi hubungan tersebut.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

1. LATAR BELAKANG

Pajak sebagai sumber utama pendapatan negara memiliki peran penting dalam pembangunan. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak kendaraan bermotor di Indonesia memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan negara. Namun, pemerintah daerah masih menghadapi masalah kepatuhan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak (Herlinanur, 2025). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak meliputi kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian internasional yang menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor perilaku, persepsi terhadap otoritas pajak, serta kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kesadaran wajib pajak yaitu pemahaman bahwa pajak bermanfaat bagi masyarakat berkorelasi erat dengan perasaan bebas membayar pajak. Sanksi pajak berfungsi untuk menegakkan peraturan dan memberikan efek jera bagi pelanggar, mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah sumber pajak terbesar yang diterima pemerintah daerah dan berkontribusi secara signifikan terhadap pendapatan negara. Oleh karena itu, PKB dikelola oleh pemerintah daerah (Kamil et al., 2025). (Kerti et al., 2024) Berlokasi di Jl. Brigjen Sudiarto No. 428, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang bertanggung jawab atas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak kepemilikan kendaraan bermotor (BBNKB). Secara umum, perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Data resmi Badan Pusat Statistik mencatat bahwa pertumbuhan kendaraan bermotor di wilayah Jawa Tengah terus mengalami kenaikan, yang secara langsung memperluas potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kondisi makro tersebut menjadi indikator bahwa unit pelayanan pajak daerah, termasuk SAMSAT I Semarang, menghadapi jumlah objek pajak yang semakin besar dan menuntut peningkatan efektivitas pelayanan serta pengawasan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan publikasi statistik kendaraan bermotor Badan Pusat Statistik, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2021–2025 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan jumlah kendaraan tersebut menunjukkan semakin luasnya basis

objek PKB yang menjadi sumber pendapatan daerah, termasuk pada wilayah pelayanan SAMSAT I Semarang sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2021-2025
Pada SAMSAT 1 Semarang

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)
2021	1.467.049
2022	1.823.982
2023	1.917.278
2024	1.950.000
2025	1.990.000

Sumber : (bps.go.id, 2025)

Jumlah mobil meningkat dari tahun 2021 hingga 2025, menurut data dapat meningkatkan pendapatan pemerintah daerah. Namun, ada masalah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada masa jatuh tempo meskipun jumlah orang yang wajib pajak meningkat. Menurut data agregat provinsi dari Kantor SAMSAT Semarang I, estimasi tunggakan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 610.000.000.000,- seharusnya masuk ke dalam negeri oleh 21.600.000 wajib pajak dari tahun 2021–2025.

Tabel 1.2
Data Penunggak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
pada SAMSAT 1 Semarang tahun 2021-2025

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Penunggak (jutaan)	Estimasi Tunggakan (Rp)
2021	3,8	95.000.000.000,-
2022	4,1	110.000.000.000,-
2023	4,4	125.000.000.000,-
2024	4,6	135.000.000.000,-
2025	4,7	145.000.000.000,-

Sumber : (bps.go.id, 2025)

Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak akan meningkat dari tahun 2021 sampai dengan 2025, menurut analisis data dari tabel 1.2. Jumlah penunggak mencapai 3,8 juta pada tahun 2021 dengan nilai tunggakan Rp 95 miliar. Jumlah penunggak meningkat menjadi 4,1 juta pada tahun 2022 dan nilai tunggakan meningkat menjadi 110 miliar. Pada tahun 2023, jumlah penunggak mencapai 4,4 juta dan nilai tunggakan meningkat menjadi Rp 125 miliar. Jumlah penunggak diperkirakan akan meningkat hingga tahun 2025. Pada tahun 2024, mereka mencapai 4,6 juta penunggak (Rp 135 miliar) dan 4,7 juta penunggak (Rp 145 miliar) pada tahun 2025. Meskipun

program insentif seperti pemutihan pajak dapat meningkatkan penerimaan, munculnya penunggak baru dapat menyebabkan penurunan kembali.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten (*conflicting findings*) terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Beberapa studi menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan, sementara penelitian lain menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Ketidakkonsistenan serupa juga terjadi pada variabel sanksi pajak, di mana sebagian penelitian menemukan pengaruh positif terhadap kepatuhan, namun studi lainnya menunjukkan hasil yang berbeda. Selain itu, peran kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi juga masih menunjukkan perdebatan, karena terdapat penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat hubungan antara variabel independen dan kepatuhan, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa peran moderasi tersebut tidak signifikan.

Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan yang belum terselesaikan dalam menjelaskan secara komprehensif hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu menjelaskan ketidakkonsistenan tersebut, salah satunya dengan memasukkan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Secara teoritis, kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat persepsi positif wajib pajak terhadap sistem perpajakan, sehingga berpotensi memperjelas hubungan antara kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tujuan penelitian adalah menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta bagaimana pelayanan pajak berfungsi sebagai variabel moderating.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini didasarkan pada *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Deterrence Theory* dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Menurut Icek Ajzen, TPB menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Dalam konteks ini, kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap positif yang mendorong kepatuhan secara sukarela.

Dalam literatur internasional, kepatuhan pajak juga banyak dikaji melalui pendekatan *behavioral taxation*, yang menekankan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor psikologis, kepercayaan, dan kualitas interaksi dengan otoritas pajak.

Sementara itu, *Deterrence Theory* menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh adanya sanksi sebagai efek jera. Dalam perpajakan, sanksi pajak berperan sebagai alat pengendali yang mendorong wajib pajak untuk patuh melalui pertimbangan risiko dan konsekuensi pelanggaran.

Kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui peningkatan kepercayaan dan persepsi positif terhadap otoritas pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan. Menurut berbagai sumber, termasuk (Yustrianthe et al., 2024) kepatuhan ini melibatkan tanggung jawab untuk membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. (Wahyuni, E. D., Oktarina, K. B., & Leniwati, 2022) menambahkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah yang menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Indikator kepatuhan wajib pajak meliputi: 1) memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan, 2) membayar pajak tepat waktu, dan 3) memenuhi persyaratan (Widyasari et al., 2022).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Namun, pemerintah menghadapi tantangan dalam mendidik masyarakat mengenai pentingnya kewajiban pajak (Judijanto, 2024). Indikator kesadaran wajib pajak menurut (Nafiah et al., 2021), yaitu sebagai berikut: 1) Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak, 2) Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah, 3) Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

H₁: Diduga Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang terlambat membayar kewajiban pajak mereka dengan tujuan mendorong mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan dan mencegah pelanggaran. Sanksi ini memainkan peran penting dalam disiplin wajib pajak dalam hal perpajakan (Ahdy et al., 2025). Indikator sanksi pajak menurut (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021) sebagai berikut: 1) Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, 2) Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang terlambat membayar pajak, 3) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, 4) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor harus sesuai dengan keterlambatannya, 5) Wajib pajak mengetahui sanksi yang diberikan apabila terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.

H₂: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas layanan pajak sangat penting untuk meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka karena layanan yang baik dapat membuat wajib pajak puas dan mendorong mereka untuk membayar pajak secara sukarela (Rahayu, n.d.). Indikator kualitas pelayanan pajak menurut (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021) sebagai berikut: 1) Letak atau lokasi samsat yang strategis, 2) Petugas pajak dapat memberikan pelayanan pajak dengan baik., 3) Petugas mampu memberikan penjelasan yang akurat tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor, 4) Petugas dapat melakukan komunikasi dengan baik, 5) Petugas dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang lebih baik berkorelasi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi.

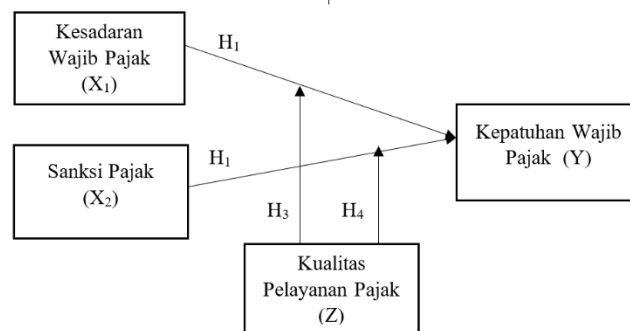
H₃ dan H₄: Diduga Kualitas Pelayanan dapat Memoderasi Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Model Penelitian

Hipotesis yang dikemukakan di atas dapat dijelaskan pada gambar 1 sebagaimana tertera di bawah ini. Model konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antara kesadaran wajib pajak (X1) dan sanksi pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y),

dengan kualitas pelayanan pajak (Z) sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan tersebut. Kerangka ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

Gambar 1
Model Penelitian



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan pengukuran numerik dan analisis statistik yang objektif, penelitian ini menganalisis hubungan kausal antara kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderating terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, sampel non-acak dipilih dengan metode purposive, yang merupakan metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (Tauhid et al., 2024). Teknik purposive sampling digunakan karena tidak semua populasi memenuhi kriteria penelitian dan karena tidak diketahui berapa jumlah Wajib Pajak di SAMSAT 1 Semarang, metode purposive sampling adalah pilihan yang tepat untuk penelitian ini. Dalam hal ini populasi belum diketahui (*unknown population*), maka penentuan sampel menggunakan rumus *unknown population* (Ramadani et al., 2025) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$

n : Ukuran sampel

Z : Tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian

(pada $\alpha = 5\%$ atau derajat keyakinan ditentukan 95% maka $Z = 1,96$)

μ : Margin of error, tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (ditentukan 5%)

Dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$

$$n = \frac{1,962}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,4 = 97 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 97 responden.

Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1. berikut.

Tabel 3.1.
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela	1) Kesadaran membayar pajak 2) Kepercayaan terhadap pajak 3) Kemauan membayar pajak	Likert (1–5)
Sanksi Pajak (X2)	Persepsi wajib pajak terhadap penerapan sanksi atas pelanggaran kewajiban perpajakan	1) Ketegasan sanksi 2) Keadilan sanksi 3) Konsistensi penerapan 4) Kesesuaian sanksi	Likert (1–5)
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak	1) Kemudahan layanan 2) Kejelasan informasi 3) Responsivitas petugas 4) Komunikasi 5) Kenyamanan layanan	Likert (1–5)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan	1) Kepatuhan pembayaran 2) Ketepatan waktu 3) Kepatuhan terhadap aturan	Likert (1–5)

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha > 0,70. Selanjutnya, uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan distribusi data yang normal, uji multikolinearitas untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk menguji kesamaan varians

residual. Seluruh pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS 26. Model regresi dinyatakan layak digunakan apabila seluruh asumsi klasik terpenuhi.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan signifikan antara variabel atau untuk mengevaluasi perbedaan antara hasil yang diamati dan yang diharapkan (Pengujian, 2025).

a. Uji t (Uji Parsial)

(Hati & Aryati, 2022) Uji t adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh signifikan variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, dengan moderasi variabel kualitas pelayanan pajak.

1. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ yang berarti adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel kualitas pelayanan pajak berfungsi sebagai variabel moderasi.
2. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ yang berarti tidak adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel kualitas pelayanan pajak tidak berfungsi sebagai variabel moderasi.

b. Uji Interaksi atau Uji *Moderate Regression Analysis* (MRA)

Uji interaksi atau *Moderate Regression Analysis* (MRA) adalah aplikasi regresi berganda linier yang melibatkan interaksi antara dua atau lebih variabel independent (Liana, 2009), dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3(X_1.Z) + \beta_4(X_2.Z) + \varepsilon$$

Keterangan

Y	= Kepatuhan wajib pajak
α	= Konstanta
β_1 - β_4	= Koefisien Regresi
X1	= Kesadaran wajib pajak
X2	= Saksi pajak
Z	= Kualitas pelayanan pajak
ε	= Error

Dalam uji *Moderate Regression Analysis* (MRA), kualitas pelayanan pajak berfungsi sebagai pemoderasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen

dan dependen. Berdasarkan hasil pengujian, kualitas pelayanan pajak dikategorikan sebagai quasi moderator, karena tidak hanya berinteraksi dengan variabel independen dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen, sehingga tidak bersifat sebagai pure moderator.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian regresi secara lengkap disajikan pada tabel berikut yang mencakup nilai koefisien, t-statistik, dan tingkat signifikansi masing-masing variabel.

Tabel 4.1
Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	xxx	xxx	3.332	0.001
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	xxx	xxx	5.764	0.000
Sanksi Pajak (X_2)	xxx	xxx	2.896	0.005
$X_1 * Z$	xxx	xxx	3.497	0.020
$X_2 * Z$	xxx	xxx	2.046	0.034

Sumber : Data yang diolah, 2025

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji F digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H1)

Nilai t-hitung sebesar 5,764 lebih besar dari t-tabel 1,6612, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H1 diterima. Kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mencakup pemahaman, sikap, dan kemauan untuk memenuhi kewajiban secara sukarela. Faktor-faktor ini mempengaruhi kadar pajak wajib pajak (Nafain et al., 2025). Peningkatan kesadaran wajib pajak terbukti mendorong kepatuhan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kesadaran, edukasi, dan transparansi pengelolaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak sukarela. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H2)

Nilai t-hitung 2,896 lebih besar dari t-tabel 1,6612 dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak, sehingga H2 diterima. Sanksi yang tegas meningkatkan kemungkinan kepatuhan karena mempertimbangkan risiko dan biaya pelanggaran (Harahap et al., 2025). Menurut penelitian ini, sanksi pajak yang lebih ketat berkorelasi positif dengan kepatuhan wajib pajak. Penegakan yang tegas dan konsisten diperlukan untuk mendorong kepatuhan karena sanksi yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara penegakan yang tidak konsisten dapat mengurangi efek jera.

Temuan ini konsisten dengan studi internasional yang menyatakan bahwa peningkatan kesadaran dan penegakan sanksi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Alm & Torgler, 2006; Kirchler, 2007).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Moderat (H3)

Nilai t-hitung sebesar 3,497 melebihi t-tabel 1,6612, dengan signifikansi $0,02 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berfungsi sebagai moderasi antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sehingga H3 diterima. Kualitas pelayanan pajak berfungsi sebagai variabel moderasi antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pajak. Pelayanan pajak yang baik dapat dengan mudah dikenali (Mei et al., 2022). Dalam konteks layanan publik di Indonesia, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kesadaran wajib pajak tidak hanya bersifat kognitif tetapi juga diikuti oleh kemauan untuk patuh. Pelayanan yang responsif, transparan, dan mudah diakses memperkuat hubungan antara kesadaran dan kepatuhan karena wajib pajak merasa diperlakukan secara adil dan profesional.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Moderat (H4)

Nilai t-hitung sebesar 2,046 melebihi t-tabel 1,6612, dengan signifikansi 0,034 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berperan sebagai moderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H4 diterima. Efektivitas sanksi pajak dalam mendorong kepatuhan tergantung pada ketegasan aturan dan kualitas pelayanan otoritas pajak (Mei et al., 2022). Pelayanan pajak yang baik, yang dicirikan oleh kemudahan, kejelasan, transparansi, dan profesionalisme, meningkatkan penerimaan sanksi pajak oleh wajib pajak. Dalam konteks Indonesia, efektivitas sanksi sangat

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sanksi akan lebih diterima dan dianggap adil apabila diiringi dengan pelayanan yang transparan dan tidak diskriminatif. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan sehingga melemahkan efek jera dari sanksi pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan tingkat signifikansi masing-masing 0,000 dan 0,005. Kualitas pelayanan pajak juga dapat memoderasi hubungan tersebut, dengan nilai signifikansi 0,020 untuk kepatuhan dan 0,034 untuk sanksi. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain dilakukan hanya pada satu lokasi (single-site) yaitu SAMSAT I Semarang, menggunakan teknik purposive sampling, serta berfokus pada konteks lokal sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian, menggunakan metode sampling yang lebih representatif, serta mempertimbangkan variabel tambahan.

Saran

Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan secara positif. Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk meningkatkan pendidikan tentang kesadaran pajak, menerapkan sanksi secara konsisten, meningkatkan kualitas layanan pajak, dan menambahkan variabel baru dalam penelitian lanjutan untuk analisis kepatuhan yang lebih mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Ahdy, A. A., Fadilla, A., Seftiyani, D. L., & Saputra, R. (2025). Kajian hukum tentang kepatuhan wajib pajak dalam sistem perpajakan Indonesia. *Jurnal Hukum dan Perpajakan*, 7(2), 7424–7439.
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224–246.
- Febriyanti, A. N. W., Adnyana Mahapu, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Kharisma*, 4(3), 78–87.

- Harahap, A. P., Triseptina, A., Ghafur, M. L., Vientiany, D., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). Efektivitas sanksi administratif terhadap ketidakpatuhan pemotong PPh Pasal 21 dalam perspektif UU KUP. *Jurnal Hukum Fiskal*, 2(1), 1698–1708.
- Hati, S. K., & Aryati, V. (2022). Penelitian manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 1, 94–102.
- Herlinanur, N. (2025). Peran kepatuhan wajib pajak penghasilan dalam menjamin keberlanjutan penerimaan pajak nasional negara. *Jurnal Ekonomi Fiskal*, 3(6), 83–91.
- Judijanto, L. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. *Jurnal Sosial Ekonomi*, 1(4), 499–514.
- Kamil, I., Prihanto, H., Estiarto, L. P., & Azkiah, N. (2025). Kualitas layanan pajak dan pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 5(1), 167–180.
- Kerti, S., Pajak, W., & Pajak, K. W. (2024). Efektivitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap ke rumah tinggal (SAMSAT KERTI) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–13.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 14(2), 90–97.
- Mei, M., Keuangan, P., & Stan, N. (2022). Kepatuhan wajib pajak dari sudut pandang pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak: pemoderasi preferensi risiko. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2), 115–130.
- Nafain, C. R., Wulandari, S., Oktaviani, R. M., et al. (2025). Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 12(c), 140–149.
- Nafiah, Z., Sopi, & Novadalina, A. (2021). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 1–12.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Pbb-p, M., & Ramadhani, M. W. M. (2020). Pengaruh pemahaman, sanksi perpajakan dan tingkat kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(1), 36–54.
- Pengujian, P. (2025). Hipotesis penelitian dalam statistik manajemen pendidikan: konsep. *Jurnal Statistik Pendidikan*, 1, 425–433.
- Rahayu, R. K. (n.d.). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(2), 283–295.

- Ramadani, U. P., Muthmainnah, R., & Uhlilma, N. (2025). Strategi penentuan populasi dan sampel dalam penelitian pendidikan: antara validitas dan representativitas. *Jurnal Metodologi Pendidikan*, 4(2), 574–585.
- Tauhid, K., Fadhillah, A. S., Febrian, M. D., et al. (2024). Sistem pengambilan contoh dalam metode penelitian. *Jurnal Ilmiah Metodologi*, 3, 7228–7237.
- Torgler, B. (2007). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Edward Elgar Publishing.
- Wahyuni, E. D., Oktarina, K. B., & Leniwati, D. (2022). *Monograf potret kepatuhan wajib pajak UMKM: Pendekatan theory of planned behavior*. UMMPress.
- Widyasari, P. A., Satria, A., Surabaya, U., & Timur, J. (2022). Studi kualitatif mengenai pengetahuan perpajakan kepatuhan wajib pajak pengusaha jastip online. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(1).
- Yustrianthe, R. H., Wiratno, D. H., & Purwantini, M. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 18(1), 13–32.