

**ANALISIS PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
PUBLIK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT  
KABANJAHE DENGAN PENGETAHUAN PAJAK  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**Eni Duwita Sigalingging<sup>1</sup>, Yunita Eriyanti Pakpahan<sup>2</sup>, Theresia Natalia  
Sinaga<sup>3</sup>**

**Program Studi Akuntansi  
Universitas Quality Berastagi  
e\_mail: [eniduita@gmail.com](mailto:eniduita@gmail.com), [yunitaeriyantipakpahan@gmail.com](mailto:yunitaeriyantipakpahan@gmail.com),  
[theresiasinaga30@gmail.com](mailto:theresiasinaga30@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo, Untuk mengetahui apakah pengetahuan pajak dapat memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas yaitu untuk menguji hubungan kausal antara kesadaran wajib pajak, pelayanan publik dan sanksi pajak, yang dimoderasi oleh pengetahuan pajak. Jenis data penelitian ini yaitu data primer karena melakukan dengan cara studi lapangan dengan penyebaran kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo. Pengetahuan pajak dapat memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo.

**Kata Kunci** : Kesadaran, Pelayanan Publik, Sanksi Pajak, Kepatuhan , dan Pengetahuan

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of taxpayer awareness, public services, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the UPT office. SAMSAT Karo Regency, To find out whether tax knowledge can moderate the relationship between taxpayer awareness, public services, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the UPT office. SAMSAT Karo Regency. This research belongs to the type of causality research, namely to examine the causal relationship between taxpayer awareness, public services and tax sanctions, which is moderated by tax knowledge. This type of research data is primary data because it is carried out by means of field studies by distributing questionnaires. The data analysis technique used in this study is using SPSS Version 22. The results showed that taxpayer awareness, public services, and tax sanctions positive and significant to motor vehicle tax compliance at the UPT office. SAMSAT Karo Regency. Tax knowledge can moderate the relationship between taxpayer awareness, public services, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance at the UPT office. Karo District SAMSAT*

**Keywords:** *Awareness, Public Service, Tax Sanctions, Compliance and Knowledge*

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai Negara berkembang saat ini tengah melaksanakan pembangunan diberbagai bidang ekonomi, politik, sosial, hukum dan juga bidang pendidikan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa dengan adil dan makmur. Keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain dari segi aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya adalah dengan adanya ketersediaan dana pembangunan yang baik, di Indonesia salah satu penerimaan Negara yang sangat penting adalah pajak. menurut undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya yaitu seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor menurut undang-undang Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor UPT. SAMSAT.

Kantor UPT. SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

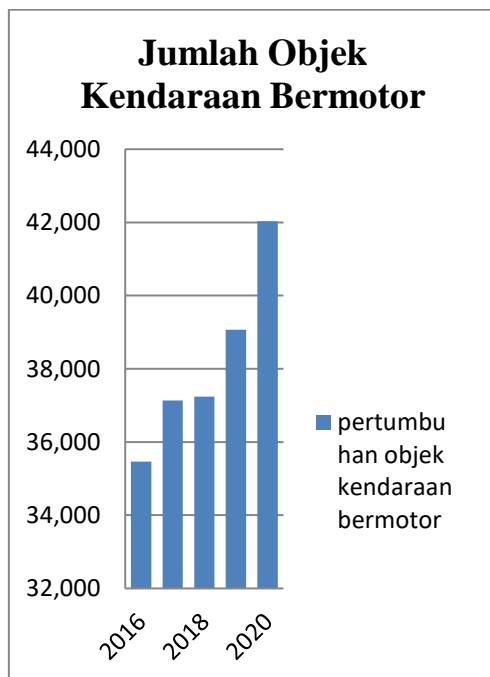
UPT. Samsat juga merupakan salah satu instansi pemerintah pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan administrasi kepada wajib pajak salah satunya, yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang dilaksanakan pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo, yaitu seperti penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berkaitan dengan pemasukan uang ke kas Negara, antara lain melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Keberadaan kantor UPT. Samsat saat ini merupakan salah satu bukti pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Sistem administrasi UPT. Samsat wilayah kabupaten karo suatu sistem yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan pembayaran pajak untuk masyarakat, yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung/tempat UPT. Samsat. Pendapatan wilayah kabupaten karo suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, dinas pendapatan provinsi dan PT. Jasa Raharja(Persero). Sejalan semakin berkembangnya daerah Kabupaten Karo maka dapat dilihat juga bagaimana pertumbuhan objek kendaraan bermotor di kabupaten

karo. Oleh sebab itu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Jumlah Objek Kendaraan Bermotor Kabupaten Karo**

| Tahun | Jumlah Objek Kendaraan | Pertumbuhan Objek kendaraan (%) |
|-------|------------------------|---------------------------------|
| 2016  | 35.460                 | -                               |
| 2017  | 37.137                 | 4.7%                            |
| 2018  | 37.236                 | 0.3%                            |
| 2019  | 39.072                 | 4.9%                            |
| 2020  | 42.034                 | 7.6%                            |

Sumber : kantor UPT.SAMSAT Kabanjahe 2021



**Grafik 1. Jumlah Objek Kendaraan Bermotor Kabupaten Karo**

Berdasarkan Tabel 1 dan grafik 1 tersebut menunjukkan bahwa jumlah objek kendaraan bermotor

pertumbuhannya selalu mengalami peningkatan . Seperti pada tahun 2016 35.460 jumlah kendaraan bermotor , tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor 37.137, tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor 37.236, tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor 39.072 dan tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor 42.034. maka dari uraian diatas maka dapat dilihat pertumbuhan jumlah objek kendaraan bermotor dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah objek kendaraan bermotor dapat meningkat dikarenakan berkembangnya jumlah pengguna kendaraan bermotor, kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor itu sendiri sangat mudah. Hal ini tentu menimbulkan dampak positif bagi pemerintah daerah, karena semakin tingginya pengguna kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh daerah akan meningkat. Jika dilihat dari perkembangan tingkat kenaikan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Karo, seharusnya penerimaan pajak bisa optimal setiap tahunnya.

Berdasarkan data jumlah objek kendaraan bermotor daritahun 2016-2020 dan data penerimaan pajak kendaraan bermotor yang diterima dari UPT.SAMSAT KABANJAHE dari tahun 2016-2020 maka dapat ditarik kesimpulan adanya ketidak stabilan (fluktuasi) pemenuhan target dan realisasi dari tahun 2016-2020. Hal ini disebabkan adanya wajib pajak yang tidak membayar tunggakan pajaknya.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut Official Assessment System, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang baik kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011).Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak.Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi

kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

Adapun yang menjadi permasalahan penelitian ini adalah Dari latar belakang masalah yang ada, penulis membuat rumusan masalah (1) Bagaimana pengaruh untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo ? (2) Apakah pemahaman pajak dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo? Tujuan penelitian ini adalah (1) 1.

Untuk menganalisa pengaruh untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo (2) Untuk mengetahui apakah pemahaman pajak dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas yaitu untuk menguji hubungan kausal antara kesadaran wajib pajak, pelayanan

publik dan sanksi pajak, yang dimoderasi oleh pengetahuan pajak. Jenis data penelitian ini yaitu data primer karena melakukan dengan cara studi lapangan dengan penyebaran kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan SPSS Versi 22.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Yang berjumlah 42.034 unit. Teknik pengambilan sampel dapat menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = margin of error 42035

$$n = \frac{42.034}{1 + (42.034) (0,1)^2}$$

$$n = 100$$

Metode pengumpulan data adalah metode untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabanjahe. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat responden yaitu mulai angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS).

Perinciannya adalah sebagai berikut :

- a. Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Angka 2 : Tidak Setuju (TS)
- c. Angka 3 : Ragu (R)
- d. Angka 4 : Setuju (S)
- e. Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Statistik .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian yaitu dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 orang responden, maka hasil penelitian berupa data dimasukkan dan dikelompokkan sesuai dengan karakteristiknya. Berdasarkan hasil pengelompokan data penelitian, maka diperoleh distribusi responden menurut masing-masing karakteristik responden sehingga dapat diketahui jumlah dan presentase responden pada setiap karakteristiknya yang ada.

**Tabel 2. Jenis Kelamin Responden**

| Jenis kelamin | Jumlah     | Persentase |
|---------------|------------|------------|
| Laki-laki     | 58         | 58         |
| Perempuan     | 42         | 42         |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Tabel 3. Berdasarkan Usia**

| Usia | Jumlah Orang | Persentase |
|------|--------------|------------|
|------|--------------|------------|

|              |            |            |
|--------------|------------|------------|
| 20-30 tahun  | 33         | 33         |
| 31-40 tahun  | 41         | 41         |
| 41-50 tahun  | 15         | 15         |
| > 50 tahun   | 11         | 11         |
| <b>Total</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan      | Jumlah     | Persentase |
|----------------|------------|------------|
| Pelajar        | 14         | 14         |
| Petani         | 31         | 31         |
| Pegawai Negeri | 9          | 9          |
| Pegawai swasta | 21         | 21         |
| Wira swasta    | 25         | 25         |
| <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4. di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan pelajar sebanyak 14 orang (14%), petani sebanyak 31 orang (31%), pegawai negeri sebanyak 9 orang (9%), pegawai swasta sebanyak 21 orang (21%) dan wiraswasta sebanyak 25 orang (25%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berdasarkan pekerjaan petani sebanyak 31%.

Sebelum dilakukan pengujian data baik untuk deskripsi data penelitian maupun untuk pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data karena jenis data penelitian adalah data primer.

### Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-

tingkat kevalidan suatu instrument. Metode yang digunakan untuk menguji validitas adalah melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel yaitu *Corrected item total correlation* yaitu menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Hasil analisis *Corrected item total correlation* dengan melihat output dengan ketentuan :

1.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka instrumen yang digunakan dinyatakan valid.
2.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka instrumen yang digunakan dinyatakan tidak valid.

Hasil  $r_{tabel}$  dimana  $df = n - 2$  dengan sig 5%, maka  $df = 100 - 2 = 98$  sehingga  $r_{tabel}$  dengan  $df = 98$  adalah 0.196.

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas**

| Variabel                     | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------------------|--------------|-------------|------------|
| <b>Kesadaran (X1)</b>        |              |             |            |
| X1.1                         | 0.561        | 0.196       | Valid      |
| X1.2                         | 0.609        | 0.196       | Valid      |
| X1.3                         | 0.462        | 0.196       | Valid      |
| X1.4                         | 0.571        | 0.196       | Valid      |
| <b>Pelayanan publik (X2)</b> |              |             |            |
| X2.1                         | 0.844        | 0.196       | Valid      |
| X2.2                         | 0.892        | 0.196       | Valid      |
| X2.3                         | 0.890        | 0.196       | Valid      |
| X2.4                         | 0.811        | 0.196       | Valid      |
| <b>Sanksi pajak (X3)</b>     |              |             |            |
| X3.1                         | 0.767        | 0.196       | Valid      |
| X3.2                         | 0.787        | 0.196       | Valid      |
| X3.3                         | 0.745        | 0.196       | Valid      |
| X3.4                         | 0.767        | 0.196       | Valid      |
| <b>Pengetahuan Pajak (Z)</b> |              |             |            |

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Z.1   | 0.890 | 0.196 | Valid |
| Z.2   | 0.838 | 0.196 | Valid |
| Z.3   | 0.837 | 0.196 | Valid |
| Z.4   | 0.893 | 0.196 | Valid |
| <b>Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)</b> |       |       |       |
| Y.1   | 0.892 | 0.196 | Valid |
| Y.2   | 0.900 | 0.196 | Valid |
| Y.3   | 0.939 | 0.196 | Valid |
| Y.4   | 0.923 | 0.196 | Valid |

Berdasarkan tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dikarenakan seluruh item pernyataan valid, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

### Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas merupakan alat untuk mengukur suatu konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka butir pertanyaan dalam instrumen tersebut dianggap reliable atau dapat diandalkan. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka tidak reliable
2. Jika *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka reliable.

**Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas**

| Variabel       | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----------------|-------------------------|------------|
| Kesadaran (X1) | 0.679                   | Reliabel   |
| Pelayanan      | 0.831                   | Reliabel   |

|  |       |          |
|--|-------|----------|
| publik (X2)                                  |       |          |
| Sanksi pajak (X3)                            | 0.804 | Reliabel |
| Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) | 0.844 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel kesadaran (X1) sebesar 0.679 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 67.9% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan publik (X2) sebesar 0.831 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 83.1% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0.804 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 80.4% data kuesioner dikatakan reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0.844 dan lebih besar dari 0.60 sehingga data reliabel dan dapat diterapkan, artinya sebesar 84.4% data kuesioner dikatakan reliabel.

### Uji t

Jika probabilitas variabel bebas lebih besar dari tingkat kesalahannya ( $\alpha$ ) maka variabel bebas tidak berpengaruh, tetapi jika probabilitas variabel bebas lebih kecil dari tingkat kesalahannya ( $\alpha$ ) maka variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat. Selanjutnya, nilai  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Maka kriteria pengambilan keputusan :



$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

**Tabel 7. Uji t**

| Model            | Coefficients <sup>a</sup> |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|------------------|---------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                  | B                         | Error Std. |                           |        |      |
| 1 (Constant)     | -3.638                    | 3.494      |                           | -1.041 | .300 |
| Kesadaran        | .281                      | .127       | .184                      | 2.219  | .029 |
| Pelayanan publik | .633                      | .100       | .524                      | 6.346  | .000 |
| Sanksi pajak     | .307                      | .136       | .187                      | 2.251  | .027 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan tabel 7. di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kesadaran (X1) adalah 2.219, untuk variabel pelayanan publik (X2) adalah 6.346 dan untuk variabel sanksi pajak (X3) adalah 2.251. berdasarkan kriteria uji hipotesis, maka dapat disimpulkan :

1. Nilai  $t_{hitung}$  kesadaran 2.219 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.219 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan (0.029 < 0.05) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pelayanan publik 6.346 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (6.346 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan (0.000 < 0.05) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Nilai  $t_{hitung}$  sanksi pajak 2.251 dan nilai  $t_{tabel}$  1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.251 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan (0.027 < 0.05) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

$t_{tabel}$  (2.251 > 1.660) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan (0.027 < 0.05) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Uji f

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara serempak variabel kesadaran (X1), pelayanan publik (X2) dan sanksi pajak (X3) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Pengujian hipotesis ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan  $df_{n1}$  (derajat pembilang) yaitu (k ; n - k) dimana k = 2,  $F_{tabel}$  (3 ; 100 - 3 = 2 ; 97) maka nilai dari  $F_{tabel}$  adalah 2.70.

**Tabel 8. Hasil Uji f**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 280.578        | 3  | 93.526      | 17.064 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 526.172        | 96 | 5.481       |        |                   |
|                    | Total      | 806.750        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor  
 b. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Pelayanan publik, Kesadaran

Berdasarkan tabel 8. di atas dapat dilihat hasil nilai dari uji f diperoleh sebesar 17.064 > 2.70 dengan nilai sig 0.000 < 0.005. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kesadaran, pelayanan publik, dan sanksi pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Uji Moderating

**Tabel 9. Uji Residual (Moderating)**

| Model | Coefficients <sup>a</sup>                    |              |       | t    | Sig.   |      |
|-------|--|--------------|-------|------|--------|------|
|       | Unstandardized                               | Standardized |       |      |        |      |
|       | Coefficients                                 | Coefficients |       |      |        |      |
|       | B  | Std. Error   | Beta  |      |        |      |
| 1     | (Constant)                                   | -.290        | .128  |      | -3,531 | ,000 |
|       | Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) | -.162        | -.042 | .512 | 6,311  | ,000 |

a. Dependent Variable: Residual

Berdasarkan Tabel 9 hasil Penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi dari kepatuhan wajib pajak bernilai negatif dan signifikan, maka pengetahuan pajak merupakan variabel moderating. Oleh karena itu pengetahuan pajak terbukti sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat/memperlemah hubungan antara variabel kesadaran pajak, pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo.

Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dimana kesadaran (X1) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $2.219 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar  $0.029$  yang berarti  $< 0.05$ , variabel pelayanan publik (X2) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $6.346 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar  $0.000$  yang berarti  $< 0.05$  dan sanksi pajak (X3) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $2.251 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar  $0.027$  yang berarti  $< 0.05$ .

Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dimana kesadaran (X1) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $2.219 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar  $0.029$  yang berarti  $< 0.05$ , variabel pelayanan publik

(X2) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $6.346 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar 0.000 yang berarti  $< 0.05$  dan sanksi pajak (X3) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar  $2.251 > 1.660$ , dengan nilai sig pada tabel sebesar 0.027 yang berarti  $< 0.05$ . Pengetahuan pajak dapat memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada pada kantor UPT. SAMSAT Kabupaten Karo.

#### Saran

Diharapkan Kantor UPT Samsat Kabanjahe dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah ada dan memberikan fasilitas yang lebih baik agar wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam melakukan ker wajiban perpajakan mereka, sehingga wajib pajak akan lebih taat dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Selain itu Kantor UPT Samsat Kabanjahe harus melakukan sosialisasi secara rutin agar masyarakat Kabanjahe semakin paham terhadap kewajibannya. Bagi peneliti selanjutnya agar mencari atau menambahkan variabel lain selain dari kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak sehingga akan diketahui faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

#### DAFTAR PUSTAKA

Alhuseian,Achmad Sani Dkk.2017.  
*Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dalam*

*Pembangunan Nasional*  
Cetakan Pertama. Jakarta :  
Yayasan Pustaka Obor  
Indonesia

Angger Sigit Pramukti & Fuady  
Primaharsya.2015.*Pokok-  
Pokok Hukum  
Perpajakan* Cetakan  
Satu.Yogyakarta:Penerbit  
Pustaka Yustisia

Anggoro,Damas Dwi.2017.*Pajak  
Daerah Dan Retribusi Daerah*  
Cetakan Pertama. Malang:  
UB Press.

Ayza,Bustamar.2017.*Hukum Pajak  
Indonesia* Cetakan Pertama.  
Jakarta : Kencana.

Budiarto,Astrid.2016. *Pedoman  
Praktis Membayar Pajak*  
Cetakan Pertama.  
Yogyakarta: Genesis  
Learning

Cahyadi, I Made Wahyu dan I ketut  
Jati. 2016. “Pengaruh  
Kesadaran, Sosialisasi,  
Akuntabilitas Pelayanan Publik  
dan Sanksi Perpajakan Pada  
Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor”. E-Jurnal  
Akuntansi Chritina, Ni Kadek  
dan Putu Kepramareni. 2012.  
Pengaruh Kewajiban Moral,  
Kualitas Pelayanan dan Sanksi  
Perpajakan Pada Kepatuhan  
Wajib Pajak Dalam Membayar  
Pajak Kendaraan Bermotor Di  
Kantor Bersama Samsat  
Denpasar. Jurnal Riset  
Akuntansi Vol. 2, No. 2.  
Universitas Udayana. 11.4.

- Mardiasmo.2011.*Perpajakan* Edisi Revisi 2011 Edisi Tujuhbelas .Yogyakarta: ANDI
- Masdiasmo. 2018.*Perpajakan*. Edisi Sembilanbelas. Yogyakarta :ANDI
- Prakosa, Kasit Bambang. 2003 *Pajak Dan Retribusi Daerah* Cetakan Pertama. Yogyakarta:UUI Press
- Pudyatmoko, Sry.2008.*Pengantar Hukum Pajak* Edisi Empat. Yogyakarta: ANDI
- Resmi, Siti.2016.*Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Setyawan,setu.2020 perpajakan. Malang : UMMPress
- Sugiono. 2019 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Cetakan Ke-27. Bandung :Alfabeta
- Thian,Alexander.2021.*Dasar-Dasar Perpajakan* Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2016
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2017
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2018
- Laporan jumlah kendaraan bermotor tahun 2019
- Laporan jumlah kendaran bermotor tahun 2020
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2016
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2017
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor 2018
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor
- Laporan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor