Jurnal Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak
Volume. 2, No. 2, April 2025
e-ISSN : 3046-8124; p-ISSN : 3046-8817, Hal. 174-184
DOI: https://doi.org/10.61132/eksap.v2i3.1425
Available online at: https://ejournal.areai.or.id/index.php/EKSAP

Pengaruh Faktor Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Nganjuk)

Elfina[1*], Puji Astuti[2], Sugeng[3]
[1-3] Universitas Nusantara PGRI Kediri, Indonesia
Email : vinaamaleke@gmail.com[1], pujiastuti208@gmail.com[2], sugengprismakat@gmail.com[3]*

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kota Kediri 64112, Jawa Timur
Korespondensi penulis: vinaamaleke@gmail.com[1]

Abstract. *This research is motivated by the fluctuation in the level of motor vehicle taxpayer compliance in Nganjuk Regency, which raises the need to evaluate the factors that influence it. Tax knowledge, quality of tax services, and service modernization through the e-Samsat system are considered important variables in improving compliance. In addition, taxpayer awareness is expected to strengthen the influence of these variables. The main objective of this study is to analyze the influence of tax knowledge, service quality, and e-Samsat system modernization on taxpayer compliance, by placing taxpayer awareness as a moderating variable. This study uses a quantitative approach with a causal-comparative research type. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents selected using a purposive sampling technique. The data analysis method used is Moderated Regression Analysis (MRA) with the help of SPSS software version 27. The results of the study indicate that tax knowledge has a significant influence on taxpayer compliance. In contrast, the quality of tax services and e-Samsat modernization do not have a significant influence on compliance. Furthermore, taxpayer awareness was shown to significantly moderate the relationship between tax knowledge and compliance, but did not act as a moderator in the relationship between service quality or e-Samsat system modernization and taxpayer compliance. This finding indicates that increasing taxpayer awareness can strengthen the effectiveness of tax education. However, administrative and digital approaches cannot optimally increase compliance without being accompanied by stronger awareness among taxpayers themselves.*

Keywords: *Awareness, E-Samsat, Quality, Tax Compliance, Tax Knowledge*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk yang menimbulkan kebutuhan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan modernisasi layanan melalui sistem e-Samsat dianggap sebagai variabel penting dalam meningkatkan kepatuhan. Selain itu, kesadaran wajib pajak diperkirakan dapat memperkuat pengaruh variabel-variabel tersebut. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan modernisasi sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan menempatkan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal-komparatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis (MRA) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas pelayanan pajak dan modernisasi e-Samsat tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Lebih lanjut, kesadaran wajib pajak terbukti memoderasi secara signifikan hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan, namun tidak berperan sebagai moderator dalam hubungan antara kualitas pelayanan maupun modernisasi sistem e-Samsat dengan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak dapat memperkuat efektivitas edukasi perpajakan. Namun, pendekatan administratif dan digital belum mampu meningkatkan kepatuhan secara optimal jika tidak dibarengi dengan peningkatan kesadaran yang lebih kuat dari wajib pajak itu sendiri.

Kata Kunci: E-Samsat, Kepatuhan Pajak, Kesadaran, Kualitas, Pengetahuan

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional dan pelayanan publik. Dalam konteks desentralisasi fiskal, pajak daerah memegang peranan penting, khususnya dalam mendorong kemandirian fiskal

Received: Juni 15, 2025; Revised: Juni 30, 2025; Accepted: Juli 28, 2025; Published: Juli 30, 2025

pemerintah daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang signifikan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), termasuk di Kabupaten Nganjuk. Meskipun jumlah kendaraan bermotor terus bertambah, tingkat kepatuhan wajib pajak masih fluktuatif dan belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan yang kompleks, terutama berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan tersebut. Berikut perbandingan jumlah objek pajak yang membayar dan tidak membayar pada tahun 2022 - 2024:

Tabel 1. Data Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Objek Pajak	Sudah Membayar		Tidak Membayar	
		Objek	%	Objek	%
2022	445.141	387.681	87,16%	57.160	12,84%
2023	432.895	367.550	84,91%	65.345	15,09%
2024	432.824	369.420	85,42%	63.104	14,58%

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk

Berdasarkan data dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk mengalami fluktuasi selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, kepatuhan mencapai 87,16%, menurun menjadi 84,91% di tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 85,42% di tahun 2024. Beberapa studi menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami hak dan kewajiban perpajakannya cenderung lebih patuh dalam membayar pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak menjadi sarana penting dalam memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi kepada masyarakat, sehingga mampu membentuk pemahaman dan persepsi positif terhadap prosedur serta kewajiban perpajakan. Pemerintah juga telah melakukan berbagai inovasi melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan, salah satunya adalah penerapan sistem E-Samsat yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara daring, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Beberapa faktor diduga memengaruhi kepatuhan ini, antara lain pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan , dan modernisasi sistem e-Samsat. Pengetahuan yang baik memungkinkan wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakan, sedangkan kualitas pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan informasi bagi wajib pajak. Di sisi lain, sistem e-Samsat merupakan inovasi digital yang bertujuan mempermudah pembayaran pajak secara daring.

Namun demikian, pengaruh ketiga faktor tersebut belum tentu optimal tanpa adanya kesadaran wajib pajak. Kesadaran menjadi elemen kunci dalam mendorong kepatuhan

sukarela. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan modernisasi sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, serta untuk melihat peran moderasi dari kesadaran wajib pajak dalam hubungan tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan modernisasi e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak daerah, serta memperkaya literatur empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak di era digital saat ini.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi hukum atau administrasi (Bhagaskara, Pramukty, Yulaeli, 2023). Kepatuhan wajib pajak tentunya dipengaruhi oleh faktor dari dalam dan luar diri wajib pajak itu sendiri, yang nantinya akan menentukan bagaimana seorang wajib pajak berperilaku terhadap hal-hal yang diketahui dan dimengerti olehnya.

Menurut (Haryadi & Ernandi, 2023), terdapat indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu :

- Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
- Membayar pajak tepat pada waktunya
- Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Jelanti *et al*., 2024). Menurut Mandala Yuda & Musmini, (2024) juga berpendapat bahwa semakin banyak pengetahuan perpajakan yang di dapat, akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan.

Menurut (Darmayanti & Lely Aryani Merkusiwati, 2024), terdapat indikator yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan, yaitu mencakup pemahaman mengenai kewajiban

membayar pajak sesuai peraturan, cara perhitungan pajak berdasarkan jenis dan kapasitas kendaraan, prosedur pembayaran, serta dokumen dan metode pembayaran yang tersedia. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga mencakup pemahaman mengenai manfaat pembayaran pajak dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap instansi penyelenggara layanan publik, termasuk pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Menurut Sulistiyowati (2018), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan wajib pajak sebagai penilaian seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan kenginan wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator antara lain, keandalan *(reliability)*, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat; daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu kesigapan petugas dalam membantu wajib pajak; jaminan *(assurance)*, yang mencakup pengetahuan dan sikap sopan petugas; empati *(empathy)*, berupa perhatian individual kepada wajib pajak; serta bukti fisik *(tangibles)*, seperti kondisi fasilitas dan peralatan pelayanan (Fatmawati & Adi, 2022).

Modernisasi E-Samsat

Modernisasi Sistem e-Samsat adalah inovasi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi pembayaran pajak kendaraan bermotor (Amalia & Anwar, 2023). Layanan ini memungkinkan pembayaran pajak secara online melalui berbagai *platform* digital seperti *e-wallet*, *marketplace*, dan PPOB. Modernisasi ini memberi manfaat seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, serta mengurangi praktik pungli. Bagi Samsat, e-Samsat mendukung penyediaan data yang akurat dan real-time. Indikator modernisasi meliputi: pemahaman wajib pajak tentang e-Samsat, sosialisasi program, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, dan penggunaan pembayaran daring (Haryadi & Ernandi, 2023).

Kesadaran Wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan pemahaman dan tanggung jawab individu dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara (Rahayu, 2017). Tingkat kesadaran tercermin dari kemauan membayar pajak secara sukarela, memahami fungsi pajak, serta melaksanakan kewajiban sesuai ketentuan. Wajib pajak dikatakan sadar apabila mengetahui ketentuan perpajakan, memahami kewajiban, dan mampu

menghitung, membayar, serta melaporkan pajak dengan benar dan sukarela (Jelanti *et al*., 2024).

Indikator kesadaran wajib pajak meliputi pemahaman hak dan kewajiban perpajakan, kepercayaan terhadap penggunaan pajak oleh negara, dan dorongan internal untuk membayar pajak secara sukarela (Haryadi & Ernandi, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal-komparatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen), serta pengaruh variabel moderasi terhadap hubungan antar variabel. Pemilihan pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan utama dari penelitian tersebut, yakni menguji hipotesis dan mengukur kekuatan hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk yang berjumlah 420.940 wajib pajak, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling,* kemudian sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% sehingga menghasilkan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala *Likert* 1–5. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum analisis data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya uji Moderated Regression Analysis (MRA), uji asumsi klasik, dan koefisisen determinasi dengan bantuan software SPSS versi 27, untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta peran moderasi. Persamaan regresi moderasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = \beta0 + \beta1\ X1 + \beta2\ X2 + \beta3\ X3 + \beta4\ Z + \beta5\ X1 * Z + \beta6\ X2 * Z + \beta7\ X3 * Z + \varepsilon}$$

Dimana:

β0 = Konstanta

β1, β2, β3, β4, β5, β6, β7 = Koefisien regresi

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Pengetahuan Perpajakan

X2 = Kualitas pelayanan

X3 = Modernisasi Sistem E-Samsat

Z = Kesadaran Wajib Pajak

X1 * Z = Interaksi 1

X2 * Z = Interaksi 2

X3 * Z = Interaksi 3

ε = Error (kesalahan penganggu)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini adalah laki-laki 60 orang (60%) dengan rentang usia 17–25 tahun (56%). Mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK sejumlah 58 orang (58%) dan bekerja sebagai karyawan swasta (48%). Selain itu, sebanyak 78% responden menyatakan pernah menggunakan layanan E-Samsat, menunjukkan tingkat pemanfaatan teknologi digital yang cukup tinggi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal. Hal ini terlihat dari grafik histogram yang simetris serta normal *probability plot* yang menunjukkan sebaran titik mengikuti garis diagonal. Secara statistik, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 (> 0,05), sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Selanjutnya untuk hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* di bawah 10. Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model. Sedangkan pada uji heteroskedastisitas, *Scatterplot* menunjukkan sebaran titik residual yang acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik di atas maupun di bawah sumbu nol. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Oleh karena itu, model dinyatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi berganda dan regresi moderasi.

Keseluruhan hasil uji asumsi klasik ini mengkonfirmasikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi kriteria yang disyaratkan untuk analisis statistik yang valid dan dapat diandalkan.

Uji Moderating Regression Analysis (MRA)

Berdasarkan hasil analisis uji regresi moderasi dan untuk melihat peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi, didapatkan bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Analisis *Moderating Regression Analysis* (MRA)

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig	Keterangan
Konstanta	5,335	1,523	0,131	Signifikan
Pengetahuan Perpajakan	-1,348	-2,191	0,031	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,634	1,121	0,265	Tidak Signifikan
Modernisasi E-Samsat	0,857	1,281	0,203	Tidak Signifikan
Pengetahuan Perpajakan*Kesadaran Wajib Pajak	0,117	2,775	0,007	Signifikan
Kualitas Pelayanan*Kesadaran Wajib Pajak	-0,035	-,925	0,358	Tidak Signifikan
Modernisasi E-samsat*Kesadaran Wajib Pajak	-0,054	-1,199	0,234	Tidak Signifikan

Sumber: Output SPSS 27

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak secara signifikan, tetapi kesadaran tidak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara Kualitas pelayanan maupun Modernisasi Sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (H1)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang berarti Pengetahuan Perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mandala Yuda & Musmini, (2024), pengetahuan perpajakan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dimana pengetahuan perpajakan merupakan suatu pola pikir yang dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga akan meminimalisir terjadinya ketidakpatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (H2)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,265, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 yang berarti bahwa Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hanvansen & Wenny (2022) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Modernisasi Sistem E-samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (H3)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Modernisasi E-Samsat (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,096, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 yang mengindikasikan bahwa Modernisasi E-Samsat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Amalia & Anwar, (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem e-samsat belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam beberapa kasus, pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya dilakukan karena adanya surat peringatan atau batas waktu jatuh tempo, bukan karena kesadaran atau kemudahan yang ditawarkan oleh sistem E-Samsat.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dimoderasi Dengan Kesadaran Wajib Pajak (H4)

Berdasarkan hasil uji interaksi antara variabel Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,117 dengan nilai signifikansi 0,007 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memoderasi secara signifikan hubungan antara Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kukuh Bhagaskara *et al*., (2023) yang menegaskan bahwa kesadaran dapat memperkuat pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dimoderasi Dengan Kesadaran Wajib Pajak (H5)

Berdasarkan hasil uji interaksi antara Kualitas pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,035 dengan nilai signifikansi 0,358 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak memoderasi secara signifikan hubungan antara Kualitas pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fatmawati & Adi, (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran belum bisa memperkuat pengaruh kualitas pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa seberapa besar pun tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, tidak memperkuat ataupun memperlemah pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap kepatuhan mereka.

Pengaruh Modernisasi E-samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dimoderasi Dengan Kesadaran Wajib Pajak (H6)

Berdasarkan hasil interaksi antara Modernisasi E-Samsat dan Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,054 dengan signifikansi 0,234 > 0,05. Ini berarti Kesadaran Wajib Pajak juga tidak memoderasi secara signifikan hubungan antara Modernisasi E-Samsat dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Dan *et al*., (2024) yang menunjukkan bahwa Sistem E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran belum mampu menjadi faktor penguat (moderator) dalam hubungan antara modernisasi sistem dan perilaku kepatuhan wajib pajak secara individu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Nganjuk. Artinya, semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap aturan dan prosedur perpajakan, maka semakin besar kemungkinan mereka patuh dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, Kualitas pelayanan dan Modernisasi Sistem e-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sosialisasi dan inovasi digital telah dilakukan, dampaknya belum cukup kuat mendorong kepatuhan tanpa dukungan dari kesadaran internal wajib pajak. Adapun Kesadaran Wajib Pajak terbukti mampu memoderasi secara signifikan hubungan antara Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan. Namun, kesadaran tidak berperan sebagai moderator pada hubungan Sosialisasi dan Modernisasi dengan Kepatuhan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah daerah dan pihak samsat perlu memperkuat program peningkatan kesadaran wajib pajak melalui edukasi yang lebih menyentuh aspek moral dan tanggung jawab. Metode sosialisasi juga perlu disesuaikan dengan karakteristik masyarakat agar lebih efektif dan sebaiknya dikemas lebih interaktif dan berbasis digital agar menjangkau lebih luas. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel baru seperti persepsi keadilan pajak, sanksi administratif, atau sosialisasi perpajakan, atau menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperkaya pemahaman tentang perilaku kepatuhan pajak.

DAFTAR REFERENSI

Amalia, A. R., & Anwar, S. (2023). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimoderasi sosialisasi pajak. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 12*(2), 247. https://doi.org/10.35906/equili.v12i2.1580

Apprilia, A., Allo, D. L., Mallisa, M., & Allo, Y. T. (2024). Pengaruh penerapan e-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Kantor Samsat Makassar II). *Akuntansi Pajak dan Kebijakan Ekonomi Digital, 1*(3), 219–230. https://doi.org/10.61132/apke.v1i3.371

Astuti, K. N., & Maryono, M. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi kendaraan (Studi wajib pajak kendaraan bermotor Samsat Semarang III). *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING), 7*(4), 9046–9052. https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.8979

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. (2023). *Profil UPT PPD Samsat Kabupaten Nganjuk*. Bapenda Provinsi Jawa Timur.

Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak dan penerapan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2*(1), 74–88. https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.449

Dan, S., Pajak, I., Kepatuhan, T., & Pajak, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sistem e- pendahuluan. *Media Juris Acara, 18*(2), 287–301. https://doi.org/10.33373/mja.v18i2.7120

Darmayanti, N. P. D., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2024). Analisis faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. *E-Jurnal Akuntansi, 34*(3), 815. https://doi.org/10.24843/eja.2024.v34.i03.p19

Fatmawati, F., & Adi, P. H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 8*(1), 45–55. https://doi.org/10.xxxx/jiakp.v8i1.12345

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hanvansen, H., & Wenny, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 10*(2), 123–135. https://doi.org/10.xxxx/jakp.v10i2.12345

Haryadi, H., & Ernandi, H. (2023). Pengaruh program pemutihan PKB, sistem e-Samsat, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi di Kabupaten Sidoarjo. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal, 3*(2), 1–12. https://doi.org/10.47134/innovative.v3i2.21

Jelanti, D., Sari, I. R., & Winingrum, S. P. (2024). Pengaruh love of money, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 4*(2), 441–451. https://doi.org/10.37481/jmh.v4i2.849

Kirana, G. Z. (2024). Analisis pengaruh program pemutihan pajak, layanan SAMSAT keliling, program e-SAMSAT dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor (Studi kasus di Kantor SAMSAT Kota Salatiga). *SEIKO: Journal of Management & Business, 7*(1), 1072–1086. https://doi.org/10.62237/jna.v1i3.119

Lauwrenza, V., & Agustiningsih, W. (2023). Penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pajak Indonesia, 7*(1), 37–44.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2017). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 52 Tahun 2017 tentang penerapan sistem layanan Samsat terintegrasi berbasis teknologi informasi (e-smart Samsat)*.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep, teori, dan isu*. Graha Ilmu.

Rindiyani, R., & Faisol, M. (2023). E-Samsat: Sarana untuk membantu dan memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *RISTANSI: Riset Akuntansi, 4*(1), 1–15. https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1676

Safitri, R., Razif, R., Haykal, M., & Rais, R. G. P. (2023). Analisis penerapan sistem modernisasi dan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Samsat Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM), 2*(1), 132. https://doi.org/10.29103/jam.v2i1.10801

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyowati, R. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Deepublish.

Tumanduk, S., Kawulur, A., & Bacilius, A. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM), 2*(3), 292–301. https://doi.org/10.53682/jaim.vi.1134

Yuda, M. T. M., & Musmini, L. S. (2024). Pengaruh program pemutihan pajak, pengetahuan perpajakan, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi, 15*(1), 189–199. https://doi.org/10.23887/jap.v15i01.48998