

Pengaruh Pelayanan Publik dan Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Samsat Kota Denpasar

Ni Luh Gede Dita Dian Ferma Utami¹, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra^{2*}, Made Santana Putra Adiyadnya³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: kusuma_mahaputra@unmas.ac.id

ABSTRACT

Motor vehicle tax is one of the main sources of regional original revenue; however, the level of motor vehicle taxpayer compliance in Denpasar City has fluctuated despite the continuous increase in the number of vehicles. This study aims to analyze the effect of public service quality and tax system digitalization on motor vehicle taxpayer compliance and to examine the role of taxpayer awareness as a moderating variable at the Denpasar City Samsat Office. This research employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 100 motor vehicle taxpayers selected using an accidental sampling technique. The data were analyzed using descriptive statistical analysis and Moderated Regression Analysis (MRA) with the assistance of IBM SPSS software. The results indicate that public service quality and tax system digitalization have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance. Furthermore, taxpayer awareness has a positive effect on compliance and is able to moderate the relationship between public service quality and taxpayer compliance. However, taxpayer awareness is not able to moderate the effect of tax system digitalization on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: Public Service, Tax System Digitalization, Taxpayer Awareness, Motor Vehicle Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak wajib merupakan bagian penting dari sistem perpajakan daerah karena secara langsung menentukan bagaimana optimalisasi penerimaan pajak sebagai sumber utama pendapatan asli daerah (PAD). Karena tingginya tingkat kepemilikan kendaraan bermotor di masyarakat, pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak daerah yang paling banyak berkontribusi terhadap PAD. Tetapi potensi PKB yang besar belum sepenuhnya diimbangi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang ideal. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar masih berubah dari tahun ke tahun meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada masalah dengan sistem administrasi pajak dan perilaku wajib pajak

Teori kepatuhan, atau teori kepatuhan pajak, diusulkan oleh (Allingham & Sandmo., 1972). Teori ini dapat menjelaskan secara teoretis bagaimana perilaku kepatuhan wajib pajak terjadi. Menurut teori ini, keputusan wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dipengaruhi oleh pertimbangan rasional antara keuntungan yang diperoleh dari kepatuhan dan risiko atau konsekuensi dari ketidakpatuhan. Selain itu, menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang diciptakan oleh (Icek Ajzen, 1985) niat berperilaku adalah faktor yang memengaruhi perilaku individu. Norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan sikap terhadap perilaku memengaruhi niat berperilaku.

Salah satu faktor eksternal yang memainkan peran penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa aparat pemerintah profesional, transparan, akuntabel, dan responsif dalam

memberikan layanan kepada masyarakat (Adnyana, 2023). Pelayanan yang cepat, cepat, jelas, dan memberikan kepastian hukum serta waktu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Pada akhirnya, keyakinan ini mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Khairunissa, 2024). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan pelayanan publik di Kantor Samsat adalah salah satu cara penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi sistem pajak, seperti penerapan e-Samsat dan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, bertujuan untuk menyederhanakan proses pembayaran pajak, mengurangi biaya, meningkatkan transparansi, dan mengurangi interaksi langsung yang dapat menyebabkan inefisiensi dan praktik maladministrasi (Azimatulinayah, 2024). Selain itu, wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya tanpa terbatas pada waktu atau tempat berkat digitalisasi sistem pajak (Delvechio et al., 2023). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena membuat layanan perpajakan lebih mudah diakses, lebih efisien dalam waktu, dan lebih baik dalam kualitas. Oleh karena itu, digitalisasi sistem pajak menjadi alat kebijakan penting untuk meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor. Selain faktor eksternal, faktor internal, seperti kesadaran wajib pajak, juga berkontribusi besar pada perilaku kepatuhan. Kesadaran akan kewajiban pajak menunjukkan tingkat pemahaman, sikap, dan keinginan seseorang untuk secara sukarela memenuhi kewajiban pajak mereka untuk membantu pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat. wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung mematuhi kewajiban perpajakannya. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan pelayanan publik dapat memperkuat pengaruh tersebut (Nurhayani, 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepatuhan wajib pajak, digitalisasi sistem pajak, dan pelayanan publik.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mempelajari secara empiris pengaruh pelayanan publik dan digitalisasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Kota Denpasar. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis untuk pengembangan literatur perpajakan daerah, khususnya mengenai komponen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan pajak, yang diusulkan oleh (Allingham & Sandmo., 1972), merupakan dasar untuk analisis kepatuhan wajib pajak. Menurut teori ini, kepatuhan wajib pajak adalah hasil dari pertimbangan rasional antara manfaat ekonomi yang diperoleh dari kepatuhan dan risiko sanksi yang diterima sebagai akibat dari ketidakpatuhan. Semakin besar manfaat ekonomi yang dirasakan dan semakin tinggi persepsi risiko sanksi, maka kecenderungan wajib pajak untuk patuh akan meningkat. Teori ini digunakan secara luas dalam penelitian perpajakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pajak daerah.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB), yang dikemukakan oleh (Icek Ajzen., 1985), juga berguna untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak yang diwajibkan. TPB menyatakan bahwa niat berperilaku adalah faktor yang memengaruhi perilaku individu. Niat berperilaku

terdiri dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam hal perpajakan, kemudahan sistem pembayaran pajak melalui digitalisasi sistem pajak mencerminkan aspek kontrol perilaku yang dilihat. Di sisi lain, kualitas pelayanan publik dan kesadaran wajib pajak memengaruhi sikap dan keinginan mereka untuk patuh. Akibatnya, TPB berfungsi sebagai landasan teoretis yang kuat untuk menjelaskan bagaimana pelayanan publik, digitalisasi sistem pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berhubungan satu sama lain.

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor fundamental yang berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks perpajakan daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai seluruh aktivitas aparatur pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan kepada masyarakat guna memenuhi kewajiban administrasi dan perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, transparansi, serta kemudahan akses layanan, akan membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap kinerja instansi pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sejumlah penelitian empiris menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak. Widajantie (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pajak mampu mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Khairunissa, 2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor terbukti meningkatkan niat dan perilaku patuh wajib. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₁: Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Digitalisasi sistem pajak merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi dalam konteks perpajakan daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor, diwujudkan melalui penerapan layanan berbasis elektronik seperti e-Samsat, pembayaran pajak secara daring, serta penyediaan informasi perpajakan melalui media digital. Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur perpajakan, mengurangi biaya kepatuhan, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Azimatulinayah, 2024) menyatakan bahwa digitalisasi pajak merupakan bentuk pembaruan sistem perpajakan yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan dalam sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara digital. Sejalan dengan hal tersebut, (Delvechio et al., 2023) mengungkapkan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak. (Lordi Nggau et al., 2024) menyatakan bahwa pemahaman e-Samsat sebagai faktor internal wajib pajak berperan dalam mempermudah proses pembayaran pajak melalui berbagai platform digital seperti dompet elektronik dan mobile banking. Temuan

ini diperkuat oleh penelitian (Prastiwi Dian, 2023) yang menyatakan bahwa penggunaan Samsat elektronik secara luas dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, seiring dengan semakin mudahnya akses dan pelaporan pajak sesuai dengan perkembangan teknologi yang digunakan masyarakat sehari-hari. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₂: Digitalisasi Sistem Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor internal yang memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak mencerminkan tingkat pemahaman, sikap, dan kemauan individu untuk secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan dari pihak eksternal. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan memahami bahwa pajak merupakan kontribusi nyata masyarakat dalam pembiayaan pembangunan negara serta peningkatan kesejahteraan umum, sehingga mendorong perilaku patuh dalam pembayaran pajak, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor. Sebagai variabel moderasi, kesadaran wajib pajak memperkuat pengaruh faktor-faktor lain seperti pelayanan publik, dan digitalisasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Wicaksono Shafрил, 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tercermin dari kondisi di mana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, serta memiliki dorongan hati nurani untuk membayar dan melaporkan pajaknya guna memenuhi hak dan kewajibannya. Selain itu, Mirayani Ayu (2022) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan akan meningkat apabila dalam masyarakat terbentuk persepsi positif terhadap pajak, meskipun pelayanan atau sistem pajak telah baik, kepatuhan wajib pajak tidak akan maksimal tanpa adanya kesadaran dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak menjadi faktor penting yang memperkuat hubungan antara variabel-variabel eksternal dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₃: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Kota Samsat Denpasar

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi

Pelayanan publik merupakan salah satu determinan eksternal yang berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kemampuan aparatur perpajakan dalam memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, serta kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Namun demikian, pengaruh pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh faktor internal wajib pajak, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak menggambarkan kondisi di mana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kemauan untuk membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan. Menurut (Khairunissa, 2024) menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tercermin dari pemahaman dan kemauan wajibpajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Sejalan dengan itu, (Wicaksono Shafрил, 2020) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak ditandai oleh sikap menghargai dan mematuhi peraturan pajak yang berlaku serta

adanya dorongan hati nurani untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. (Mirayani Ayu, 2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat apabila terbentuk persepsi positif terhadap pajak dalam masyarakat. Sebagai variabel moderasi, kesadaran wajib pajak berfungsi memperkuat hubungan antara pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan publik yang baik akan lebih efektif meningkatkan kepatuhan apabila didukung oleh tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi. dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki peran penting dalam memperkuat pengaruh pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₄: Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi

Digitalisasi sistem pajak merupakan bentuk inovasi administrasi perpajakan yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor, penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) berbasis elektronik melalui program E-Samsat bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Prastiwi Dian, 2023) menyatakan bahwa pengembangan layanan Samsat elektronik merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian Azimatulinayah (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa kesadaran wajib pajak berperan sebagai variabel moderasi yang mampu memperkuat hubungan antara digitalisasi sistem pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, digitalisasi sistem pajak akan memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak apabila didukung oleh tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi. Tanpa adanya kesadaran dari dalam diri wajib pajak, kemudahan yang ditawarkan oleh sistem digital belum tentu diikuti oleh perilaku patuh dalam pembayaran pajak. dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki peran strategis dalam memperkuat pengaruh digitalisasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₅: Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Denpasar, beralamat di Jl. Letda Tantular No. 1, Sumerta Kelod, Denpasar Selatan. Objek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Kota Denpasar. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Denpasar. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung di Kantor Samsat Kota Denpasar dan secara daring menggunakan Google Form. Instrumen

penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang penilaian STS = Sangat Tidak Setuju, dengan nilai 1, TS = Tidak Setuju, dengan nilai 2, KS = Kurang Setuju, dengan nilai 3, S = Setuju, dengan nilai 4, SS = Sangat Setuju, dengan nilai 5. Pengujian hipotesis dilakukan dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta peran variabel moderasi dalam memperkuat hubungan tersebut. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$KWP = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 DSP + \beta_3 KSP + e \dots\dots\dots (1)$$

$$KWP = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 DSP + \beta_3 KSP + \beta_4 PP * KSP + \beta_5 DSP * KSP + e \dots\dots\dots (2)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	100	10	25	20.55	2.463
DSP	100	10	25	19.27	3.527
KSP	100	12	24	18.80	2.539
KWP	100	12	25	20.32	2.998
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah (2025)

Berikut adalah analisis hasil statistik deskriptif berdasarkan data pada Tabel 1.

1. Pelayanan Publik (PP). Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 10 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata (mean) 20,55 dan standar deviasi 2,463.
2. Digitalisasi Sistem Pajak (DSP). Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 10 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata (mean) 19,27 dan standar deviasi 3,527.
3. Kesadaran Wajib Pajak (KSP). Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 12 dan maksimum sebesar 24, dengan rata-rata (mean) 18,80 dan standar deviasi 2,539.
4. Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 12 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata (mean) 20,32 dan standar deviasi 2,998.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas
Uji validitas ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur konstruk yang diukur. Jika r hasil positif dan r hasil > 0.30 , maka item pertanyaan adalah valid.
2. Uji Reliabilitas
Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apakah responden dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Perhitungan reliabilitas menggunakan teknik analisa *Alpha Cronbach* dengan α dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, residu dari persamaan regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan

adalah dengan menggunakan statistik *Kolgomorov-Smirnov*. dimana data tersebut dikatakan berdistribusi normal apabila signifikansinya > dari alpha 0,05.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikonearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya. Jika nilai tolerance lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada Multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika p value > 0,05 atau 5% tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi dinyatakan lulus uji heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Moderasi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-53.636	15.297		-3.506	0.001
	PP	2.307	0.769	1.896	3.002	0.003
	DSP	1.038	0.338	1.221	3.070	0.003
	KSP	3.351	0.826	2.837	4.055	0.000
	PPKSP	-0.114	0.039	-2.904	-2.894	0.005
	DSPKSP	-0.034	0.018	-1.035	-1.848	0.068

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil dari analisis regresi moderasi yang dihasilkan persamaan sebagai berikut.

$$KWP = -53,636 + 2,307 PP + 1,038 DSP + 3,351 KSP - 0,114PPKSP - 0,034 DSPKSP$$

Melalui hasil persamaan regresi moderasi diatas dapat dimaknai sebagai berikut.

1. Konstanta α sebesar -53,636 memiliki arti bila nilai variabel Pelayanan Publik, Digitalisasi Sistem Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Publik dan Kesadaran Wajib Pajak serta Digitalisasi Sistem Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak sama dengan nol (0), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar -53,636.
2. $\beta_1 = 2,307$ artinya koefisien variabel Pelayanan Publik dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Variabel Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
3. $\beta_2 = 1,038$ artinya koefisien variabel Digitalisasi Sistem Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Variabel Digitalisasi Sistem Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
4. $\beta_3 = 3,351$ artinya koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
5. $\beta_4 = -0,114$ artinya koefisien variabel Pelayanan Publik dan Kesadaran Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

6. $\beta_5 = -0,034$ artinya koefisien variabel Digitalisasi Sistem Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar $0,068 > 0,05$. Variabel Digitalisasi Sistem Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian kesesuaian model menggunakan koefisien *Adjusted R Square* sesuai sebesar 0,574 yang berarti bahwa sebesar 57,4 persen Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan oleh variabel Pelayanan Publik, Digitalisasi Sistem Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak (KSP) sedangkan sisanya sebesar 42,6 persen dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model.

Uji F

Hasil uji F ini ditunjukkan oleh nilai F sebesar 45,375 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa secara simultan variabel Pelayanan Publik, Digitalisasi Sistem Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak secara serempak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak maka uji model layak digunakan.

Uji t

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig t-hitung = $0,003 < \alpha = 5\% (0,05)$ oleh karena itu maka Hipotesis (H_1) diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig t-hitung = $0,003 < \alpha = 5\% (0,05)$ oleh karena itu maka Hipotesis (H_2) diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Sistem Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig t-hitung = $0,000 < \alpha = 5\% (0,05)$ oleh karena itu maka Hipotesis (H_3) diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig t-hitung = $0,005 < \alpha = 5\% (0,05)$ oleh karena itu maka Hipotesis (H_4) diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kesadaran Wajib Pajak. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig t-hitung = $0,068 > \alpha = 5\% (0,05)$ oleh karena itu maka Hipotesis (H_5) ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil uji hipotesisi dengan uji t diketahui bahwa variabel Pelayanan Publik memiliki nilai signifikan sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan

demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini (H_1) diterima. Pelayanan Publik merupakan salah satu faktor eksternal yang secara langsung dirasakan oleh wajib pajak saat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan memberikan kepastian prosedur mampu menciptakan rasa nyaman serta kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pajak. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan persepsi wajib pajak bahwa membayar pajak kendaraan bermotor merupakan suatu tindakan yang mudah dilakukan dan tidak memberatkan. Kemudahan tersebut kemudian membentuk niat (*intention*) wajib pajak untuk berperilaku patuh, yang pada akhirnya terealisasi dalam bentuk kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Khairunissa, 2024), (Widajantie, 2020), dan (Adnyana, 2023) yang menunjukkan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini menyatakan bahwa Digitalisasi Sistem Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t diketahui bahwa variabel Digitalisasi Sistem Pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini (H_2) diterima. Penerapan digitalisasi sistem pajak, seperti penggunaan e-Samsat, pembayaran pajak secara daring melalui ATM, mobile banking, dan dompet digital, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta pengurangan antrean di kantor Samsat menjadi faktor penting yang mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Eva Arina, 2023), (Prastiwi Dian, 2023), (Lordi Nggau et al., 2024) dan (Nurhayani, 2023) yang menunjukkan bahwa e-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini (H_3) diterima. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak tercermin dari pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah, kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela, serta pemahaman terhadap konsekuensi hukum apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan memahami bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan daerah dan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Khairunissa, 2024), (Nurhayani, 2023), (Lordi Nggau et al., 2024) dan (Adnyana, 2023) yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini menyatakan bahwa Variabel Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Dimoderasi dengan Kesadaran Wajib Pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t diketahui bahwa variabel Pelayanan Publik dan Kesadaran Wajib Pajak (PPKSP) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian (H_4) ini diterima. Dan variabel Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara Pelayanan Publik dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kemampuan kesadaran wajib pajak dalam memoderasi hubungan tersebut dikarenakan kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang menentukan bagaimana wajib pajak merespons kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat SAMSAT. Pelayanan publik yang baik, seperti pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan memberikan kepastian prosedur, tidak serta-merta menghasilkan kepatuhan yang optimal apabila tidak diiringi dengan kesadaran dari dalam diri wajib pajak. Namun, ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, kualitas pelayanan publik akan lebih mudah diterjemahkan sebagai dorongan positif untuk berperilaku patuh. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Adnyana, 2023), (Khairunissa, 2024), dan (Nurhayani, 2023) yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memperkuat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Dimoderasi dengan Kesadaran Wajib Pajak

Hipotesis kelima (H_5) dalam penelitian ini variabel Digitalisasi Sistem Pajak dan Kesadaran Wajib dengan tingkat signifikansi sebesar 0,068 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian (H_5) ini ditolak. Dan variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi pengaruh digitalisasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketidakmampuan kesadaran wajib pajak dalam memoderasi hubungan tersebut dapat dikarenakan digitalisasi sistem pajak pada dasarnya merupakan faktor eksternal yang bersifat teknis dan sistematis, yang dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak relatif seragam bagi seluruh wajib pajak, baik yang memiliki tingkat kesadaran tinggi maupun rendah. Digitalisasi sistem pajak, seperti e-Samsat dan sistem pembayaran pajak secara daring, dirancang untuk menyederhanakan proses pembayaran, mengurangi interaksi langsung dengan petugas, serta meminimalkan hambatan administratif. Oleh karena itu, manfaat digitalisasi lebih banyak dirasakan sebagai kemudahan teknis, bukan sebagai proses yang bergantung pada kondisi psikologis atau kesadaran internal wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Wicaksono Shafri, 2020) dan (Delvechio et al., 2023) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mampu memperkuat pengaruh e- Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan Publik, Digitalisasi Sistem Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kesadaran Wajib Pajak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Publik terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Namun Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik, optimalisasi

sistem pajak digital, serta penguatan kesadaran wajib pajak perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor . Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA).
- Allingham & Sandmo. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. . *Journal Of Public Economics*, 323–338.
- Azimatulinyah. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet sebagai variabel Moderasi. 11–23.
- Delvechio et al. (2023). Pengaruh E-Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 3, 838–851.
- Dema. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan, kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 12–21.
- Eva Arina. (2023). Pengaruh Penggunaan E-Samsat Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Denpasar. RAMA. RAMA.
- Fauzan Putri Zahra - AZ. (2023). Pengaruh Pengatahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Dengan Sanski Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi.
- Icek Ajzen. (1985). A theory of planned behavior. 11–39.
- Khairunissa. (2024). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajaka, Pengetahuan Perpajakan, Pendapatan, dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Lordi Nggau, F., Methasari, M., & YAPAN Surabaya, S. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Digital Skills dan Pemahaman E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(5).
- Maritu, R. H. H., Yuesti, A., & Ardianti, P. N. H. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.36733/jia.v1i1.6860>
- Maulin. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 25.
- Mirayani Ayu. (2022). Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak, Layanan Samsat Keliling, Sosialisasi Pajak, Kesadaran, Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Klungkung.
- Nurhayani. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sistem E- Samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Tampan Pekanbaru.
- Prastiwi Dian. (2023). Pengaruh Keasadaran Wajib Pajak, Penengakan Sanksi Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Tingkat Program E- Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor. 10–22.
- Rizkiana Tri Ningrum. (2023). Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Mebayar Pajak Kendaraan Bermotot dengan Kesadaran Wajib Pajak . 13–34.

- Rochmawati Laili L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. In ALFABETA.
- Wicaksono Shafril. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanki Perpajakan, Sistem E- Samsat dan Akuntabilitas Pelayan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 12–29.
- Widajantie. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 3, 129–143.