

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KETAATAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

Faradiba Azzahra¹, Pirma Sibarani², Anggiat Situngkir³, Ilham H. Napitupulu⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Negeri Medan

Email : faradibaazzahra@student.polmed.ac.id¹, sibaranipirma@gmail.com²,
anggiatsitungkir@polmed.ac.id³, ilhamhasan77@yahoo.com⁴

Abstrak

Penurunan yang drastis dalam jumlah pokok pajak pada tahun 2023 juga menunjukkan perlunya evaluasi terhadap efektivitas sistem perpajakan kendaraan bermotor di UPT Medan Utara, serta perlunya identifikasi strategi yang tepat untuk meningkatkan penerimaan pajak dan memastikan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan. Penurunan realisasi penerimaan pajak yang terjadi sejak tahun 2021 - 2023 disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ketaatan membayar pajak. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ketaatan membayar pajak. Dan variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Utara.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan.

Abstract

The drastic decrease in the number of tax principal in 2023 also shows the need to evaluate the effectiveness of the motor vehicle tax system in the North Medan UPT, as well as the need to identify the right strategies to increase tax revenues and ensure taxpayer compliance in a sustainable manner. The decline in the realization of tax revenues that occurred from 2021 - 2023 was caused by various factors, one of which was the low level of taxpayer compliance. This study adopts a quantitative research type with an associative approach. The sample in this study is as many as 100 respondents. Data collection technique using questionnaires. Meanwhile, the data analysis technique used is multiple regression analysis. The results of the study show that the variable of tax knowledge has a significant influence on tax compliance. The service quality variable has a significant influence on tax compliance. And the variable of tax sanctions has a significant influence on the compliance of paying motor vehicle taxes at the North Medan SAMSAT Office.

Keywords: Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions.

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat vital dalam menunjang pembiayaan berbagai program pembangunan nasional dan pelayanan publik. Di Indonesia, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1). Pajak memiliki peran strategis tidak hanya dalam aspek fiskal, tetapi juga sebagai alat distribusi pendapatan dan pengendali kegiatan ekonomi agar tetap seimbang dan berkeadilan (Sibarani, 2019).

Sumber penerimaan pajak di Indonesia terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat, mencakup Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) khusus sektor Pertambangan, Perkebunan, dan Kehutanan (bapenda.inhukab.go.id). Sementara itu, pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, mencakup Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak

kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen utama dari pajak daerah yang berkontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Rasya & Ratnawati, 2023).

Penerapan sistem *self-assessment* dalam administrasi perpajakan Indonesia memberi tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya secara mandiri. Namun, sistem ini sangat bergantung pada tingkat pengetahuan, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak (Sonjaya, 2024). Dalam kenyataannya, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia belum optimal. Muhammad & Sunarto (2018) menyatakan bahwa fluktuasi penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas pajak serta kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat sebagai wajib pajak.

Hal ini juga tercermin dalam realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah UPT Samsat Medan Utara selama tahun 2020 hingga 2023 yang menunjukkan tren menurun sejak tahun 2021. Data realisasi tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 1. Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UPT Medan Utara Tahun 2020 - 2023.

Tahun	Jumlah Kendaraan	Pokok	Denda	Jumlah
2020	828.899	Rp. 1.027.643.719.890	Rp. 23.010.405.037	Rp. 1.052.654.124.927
2021	889.430	Rp. 1.131.646.760.992	Rp. 27.038.254.842	Rp. 1.158.685.015.834
2022	831.020	Rp. 1.125.090.949.578	Rp. 21.837.469.503	Rp. 1.147.528.419.083
2023	798.691	Rp. 1.003.451.203.058	Rp. 11.612.350.597	Rp. 1.015.063.553.655

Sumber : SAMSAT Medan Utara (data diolah)

Penurunan penerimaan tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut keterangan pegawai Samsat Medan Utara, faktor ekonomi yang sulit serta meningkatnya biaya hidup menjadi salah satu penyebab masyarakat menunda atau bahkan tidak membayar pajak kendaraan. Selain itu, ditemukan adanya strategi pemindahan kendaraan ke daerah lain yang menawarkan pajak lebih rendah atau insentif tertentu sebagai upaya menghindari beban pajak.

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti pengetahuan pajak (Setyowati & Yushita, 2017; Malau, dkk. 2021) maupun eksternal seperti kualitas pelayanan petugas pajak (Astina & Setiawan, 2018) dan efek dari sanksi perpajakan (Pranata & Setiawan, 2015). Teori atribusi mendukung pandangan

ini dengan menyatakan bahwa tindakan seseorang ditentukan oleh atribusi terhadap faktor internal maupun eksternal yang memengaruhinya (Yogantara, dkk. 2021).

Namun, hasil studi sebelumnya menunjukkan perbedaan pandangan mengenai signifikansi pengaruh ketiga variabel tersebut. Sihombing & Maharani (2020) menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Masruroh & Zulaikha (2013) serta Brata (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi atau bahkan memiliki hubungan negatif dengan kepatuhan. Sebaliknya, beberapa penelitian lain menemukan bahwa sanksi perpajakan justru tidak memberikan dampak berarti (Rahmawati & Yulianto, 2018; Yuliati & Fauzi, 2020). Perbedaan temuan ini menunjukkan pentingnya penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks lokal seperti Samsat Medan Utara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar

pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara.

KAJIAN PUSTAKA

1. Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menilai penyebab suatu perilaku, apakah berasal dari faktor internal seperti kepribadian dan niat, atau faktor eksternal seperti lingkungan dan situasi (Judge & Robbins, 2017). Kelley mengembangkan teori ini dengan tiga dimensi utama: konsensus, konsistensi, dan distingtivitas (*specificity*), yang digunakan untuk menilai apakah suatu perilaku disebabkan oleh kondisi internal atau eksternal.

Dalam konteks kepatuhan perpajakan, teori atribusi membantu menjelaskan bagaimana wajib pajak memberikan makna terhadap kewajiban mereka. Persepsi terhadap pajak sebagai tanggung jawab pribadi (atribusi internal) atau sebagai beban akibat regulasi pemerintah (atribusi eksternal) akan memengaruhi kepatuhan mereka (Nur et al., 2021). Pemahaman ini penting bagi otoritas pajak dalam menyusun pendekatan yang lebih empatik dan strategis terhadap perilaku pajak.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak secara sukarela dan

sadar memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Latifah, 2013). Kepatuhan dapat dikategorikan menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada pelaporan yang tepat waktu, sedangkan kepatuhan material menitikberatkan pada jumlah pajak yang dibayar secara tepat.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan meliputi sikap terhadap pajak, norma sosial, persepsi kontrol perilaku, serta kewajiban moral (Agustino, 2018). Selain itu, indikator kepatuhan yang sering digunakan adalah ketepatan waktu pembayaran, pelaporan yang benar, dan tidak adanya tunggakan pajak (Safri, 2013).

3. Pengetahuan Pajak

Carolina yang dikutip oleh Khasanah & Yushita (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan pajak merujuk pada informasi mengenai perpajakan yang dapat menjadi dasar bagi wajib pajak dalam mengambil tindakan, membuat keputusan, dan merencanakan strategi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban pajak di bidang perpajakan.

Pengetahuan pajak juga dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman bekerja, usia, dan paparan

informasi (Sani & Sulfan, 2022). Indikator dari pengetahuan pajak meliputi pemahaman terhadap fungsi pajak, sanksi pajak, serta prosedur pelaporan dan pembayaran pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang andal, tanggap, memberi jaminan, menunjukkan empati, dan disertai dengan bukti fisik pelayanan yang profesional akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak (Sri Wijayani, 2019). Dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler & Armstrong (2017) meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung (*tangible*).

Dalam studi empiris, kualitas pelayanan fiskus berkontribusi positif terhadap kepatuhan, meskipun dalam beberapa kasus, hubungan ini dimoderasi oleh faktor lain seperti persepsi sanksi atau kepercayaan terhadap otoritas pajak (Mei & Firmansyah, 2022).

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah (*deterrent*) terhadap pelanggaran. Sanksi dapat berupa sanksi

administrasi (bunga, denda, dan kenaikan pajak) maupun sanksi pidana (denda pidana, kurungan, dan penjara) sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) (Napitupulu, dkk 2023). Sanksi yang tegas, jelas, dan seimbang akan menciptakan efek jera dan mendorong kepatuhan (Arum & Zulaikha, 2021).

Efektivitas sanksi sangat tergantung pada persepsi wajib pajak terhadap keadilan dan konsistensi penerapannya. Jika sanksi dipandang adil dan tidak diskriminatif, maka potensi kepatuhan meningkat (Pradana & Yusuf, 2022)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Samsat Medan Utara. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan populasi sebanyak 798.691 wajib pajak berdasarkan data resmi Samsat tahun 2023. Variabel bebas meliputi

pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat adalah ketaatan wajib pajak.

Pengumpulan data dilakukan melalui skala Likert 1–5, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan selama bulan Mei hingga Juli 2024. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi instansi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan edukatif dan peningkatan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson dengan ketentuan bahwa suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Signifikan	α	Keterangan
Pengetahuan Pajak (X1)	PP1	0,488	0,207	0,000	0,05	Valid
	PP2	0,664	0,207	0,000	0,05	Valid
	PP3	0,678	0,207	0,000	0,05	Valid
	PP4	0,693	0,207	0,000	0,05	Valid
	PP5	0,698	0,207	0,000	0,05	Valid
	PP6	0,647	0,207	0,000	0,05	Valid

Kualitas Pelayanan (X2)	KP1	0,613	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP2	0,620	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP3	0,653	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP4	0,790	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP5	0,734	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP6	0,557	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP7	0,692	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP8	0,634	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP9	0,516	0,207	0,000	0,05	Valid
	KP10	0,701	0,207	0,000	0,05	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	SP1	0,778	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP2	0,742	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP3	0,702	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP4	0,778	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP5	0,742	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP6	0,570	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP7	0,498	0,207	0,000	0,05	Valid
	SP8	0,640	0,207	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan nilai r hitung berada di atas r tabel dan signifikan pada level 5%, yang berarti instrumen pengukuran dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa setiap item pada kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan ketentuan bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ketaatan Membayar Pajak	0,872	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,718	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,841	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,825	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS (2024)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki

konsistensi internal yang sangat baik dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Pengetahuan Pajak (PP), Kualitas Pelayanan (KP), dan Sanksi Perpajakan (SP) terhadap variabel terikat, yaitu Ketaatan Membayar Pajak (KMP).

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda

	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-8,051	3,044	
PP	,441	,140	,247
KP	,286	,105	,267
SP	,458	,110	,399

a. Dependent Variable: KMP

Sumber: Output SPSS (2024)

Persamaan regresi: $KMP = -8,051 + 0,441PP + 0,286KP + 0,458SP$

- Koefisien pengetahuan pajak sebesar 0,441 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada pengetahuan pajak akan meningkatkan ketaatan membayar pajak sebesar 0,441 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,286 menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka

semakin meningkat pula ketaatan membayar pajak.

- Koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,458 merupakan yang paling besar, menunjukkan bahwa sanksi yang tegas memiliki pengaruh paling kuat dalam mendorong ketaatan wajib pajak.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Kriteria pengujian didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel (1,660). Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8,051	3,044		-2,645	,010
PP	,441	,140	,247	3,142	,002
KP	,286	,105	,267	2,728	,008
SP	,458	,110	,399	4,179	,000

a. Dependent Variable: KMP

Sumber: Data diolah SPSS (2024)

Berdasarkan hasil di atas, ketiga variabel independen (PP, KP, dan SP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap KMP karena nilai signifikansi masing-masing < 0,05 dan t hitung > t tabel (1,660). Di antara ketiganya, variabel Sanksi Perpajakan (SP) memiliki

pengaruh paling signifikan dengan nilai t tertinggi (4,179) dan Beta terbesar (0,399).

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap dependen secara bersama-sama. Jika signifikan F lebih kecil dari signifikan 5% maka variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama. Sebaliknya jika nilai F lebih besar dari taraf signifikan 5% maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Coefficients ^a					
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1391,388	3	397,096	58,725	,000 ^b
Residual	649,152	96	6,762		
Total	1840,440	99			
a. Dependent Variable: KMP					
b. Predictors: (Constant), SP, PP, KP					

Sumber: Data diolah SPSS (2024)

Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan, ketiga variabel bebas (PP, KP, dan SP) berpengaruh signifikan terhadap KMP. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun layak untuk digunakan dalam memprediksi tingkat ketaatan membayar paja.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Dapat dilihat hasil pengujian pada tabel berikut ini

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 ^a	,647	,636	2,600
a. Predictors: (Constant), SP, PP, KP				

Sumber: Data diolah SPSS (2024)

Nilai R Square sebesar 0,647 menunjukkan bahwa sebesar 64,7% variasi dalam ketaatan membayar pajak dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen: pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sisanya, sebesar 35,3%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Ketaatan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor di

Kantor SAMSAT Medan Utara. Artinya, semakin tinggi pengetahuan seseorang terhadap peraturan dan sistem perpajakan, maka semakin besar kemungkinannya untuk patuh dalam menjalankan kewajiban pajak. Pengetahuan pajak memberikan pemahaman yang cukup mengenai hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pembayaran, serta sanksi atas ketidakpatuhan, yang semuanya dapat mendorong perilaku kepatuhan wajib pajak.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui Teori Atribusi yang menyatakan bahwa individu akan mengatribusikan perilaku mereka kepada faktor internal, seperti pemahaman dan kesadaran pribadi. Wajib pajak yang memahami regulasi pajak dan manfaat dari pajak tersebut bagi pembangunan negara akan lebih merasa bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian ini didukung oleh Marandof et al., (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak secara signifikan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil serupa. Trisnawati & Sudirman (2015) menemukan bahwa pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, menandakan bahwa ada faktor-faktor lain seperti niat, norma sosial, atau persepsi terhadap

keadilan sistem perpajakan yang juga perlu diperhatikan. Dengan demikian, pengetahuan memang penting, namun harus disertai dengan pendekatan edukasi yang menyeluruh agar mampu menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Ketaatan Membayar Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak, ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 5,541 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Pelayanan yang berkualitas mencakup kecepatan layanan, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kemudahan akses informasi. Ketika pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak, dalam hal ini Kantor SAMSAT, berjalan secara efisien dan profesional, wajib pajak akan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan terhadap sistem, yang berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan.

Secara teoritis, temuan ini selaras dengan Teori Atribusi, di mana individu menilai perilaku mereka berdasarkan pengalaman yang mereka alami. Pelayanan yang positif akan menciptakan atribusi internal berupa rasa tanggung jawab dan apresiasi terhadap lembaga negara. Temuan ini konsisten dengan penelitian Fitri & Shaleh (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan ini bertentangan dengan Indriani et al., (2023), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu dari banyak faktor yang membentuk kepatuhan, dan efektivitasnya bergantung pada konteks sosial, budaya, dan persepsi publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perlu diintegrasikan dengan strategi komunikasi, edukasi, dan reformasi administrasi untuk menciptakan sistem yang benar-benar responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Ketaatan Membayar Pajak

Variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang paling kuat terhadap ketaatan membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi yang tegas, jelas, dan konsisten sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berperan sebagai kontrol eksternal yang dapat menimbulkan efek jera, sehingga mendorong individu untuk tidak melakukan pelanggaran atas kewajiban perpajakan. Dalam konteks Kantor SAMSAT Medan Utara, implementasi sanksi administratif maupun hukum menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa aturan perpajakan dijalankan secara disiplin.

Teori Atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung menghubungkan perilaku kepatuhan mereka dengan ancaman hukuman atau konsekuensi negatif jika tidak patuh. Dengan kata lain, sanksi menciptakan tekanan eksternal yang memaksa individu untuk bertindak sesuai aturan, bahkan jika belum ada motivasi internal yang kuat. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Khodijah et al., (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki peran penting dalam menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan

wajib pajak. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian W. N. Khasanah et al., (2020), yang menyatakan bahwa sanksi tidak memberikan pengaruh signifikan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh faktor implementasi yang lemah, kurangnya sosialisasi, atau rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sanksi yang berlaku. Oleh karena itu, agar sanksi efektif dalam membentuk kepatuhan, diperlukan penegakan hukum yang adil, transparan, dan disertai dengan edukasi yang memadai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara signifikan memengaruhi ketaatan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Utara. Temuan ini menegaskan bahwa pemahaman yang baik mengenai pajak, pelayanan publik yang optimal, serta penerapan sanksi yang tegas merupakan faktor penting dalam mendorong perilaku patuh wajib pajak. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori atribusi dalam konteks kepatuhan pajak, di mana faktor internal seperti pengetahuan dan eksternal seperti pelayanan serta sanksi menjadi determinan utama. Secara praktis, temuan ini memberikan rekomendasi bagi instansi terkait untuk terus meningkatkan

sosialisasi pajak, memperbaiki kualitas layanan publik, serta menegakkan sanksi secara konsisten sebagai bagian dari strategi peningkatan kepatuhan pajak di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2018). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 1–30.
- Brata, J. D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak. *Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda*, Samarinda: Program Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mulawarman.
- Fitri, S., & Shaleh, K. (2023). Dampak Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Mbia*, 21(3), 274–285.

- <https://doi.org/10.33557/mbia.v2i1i3.1957>
- Indriani, J. D. I., Sri Kemala, Fitria, Yeni Rafika Nengsih, & Rahmi Yati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 421–430. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1055>
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2017). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 3). Pearson Education (us).
- Khasanah, S. N., & Yushita, A. N. (2016). Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor wilayah direktorat jenderal pajak Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2013. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(8).
- Khasanah, W. N., Harimurti, F., & Kristianto, D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi*, 24–34.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183–195. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Latifah. (2013). Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.30588/jmp.v3i1.84>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis:*

- Journal of Economics and Business*, 5(2), 551–557.
- Marandof, D. S., Wijaya, A. H. C., & Matani, C. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Jayapura. *Jurnal Akuntansi, Audit, Dan Aset*, 3(1), 29–40.
https://doi.org/10.52062/jurnal_aaa.v3i1.45
- Masruroh, S., & Zulaikha, Z. (2013). Pengaruh Kemanfaaaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 435–449.
- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak , Kualitas Pelayanan , Sanksi Pajak : Pemoderasi Preferensi Risiko Taxpayer Compliance from the Perspective of Tax Knowledge , Service Quality , Tax Sanctions : Risk Preference Moderation PENDAHULUAN. *Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272–3288.
- Muhammad, A., & Sunarto, S. (2018). Pengaruh pemeriksaan pajak, penagihan pajak, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak studi kasus pada KPP Pratama Raba Bima tahun 2012-2015. *Akuntansi Dewantara*, 2 (1), 37, 45.
- Napitupulu, I. H., Situngkir, A., Rahmadani, & Sibarani, P. (2023). *Memahami UU KUP Pascareformasi Perpajakan ke-7*. Polmed Press.
- Nur, R., Putra, A., & Nugroho, M. R. (2021). Theory of Attribution Dan Kepatuhan Pajak Di Masa. *Jurnal Ilmiah Perpajakan Akuntansi*, 3(1), 51–69.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473.
- Rahmawati, R., & Yulianto, A. (2018). Analysis of the factors affecting individual taxpayers compliance. *Accounting Analysis Journal*, 7(1), 17–24.
- Rasya, A. P. A., & Ratnawati, J. (2023). Faktor Faktor Memengaruhi Praktik Penghindaran Pajak (Sektor

- Pertambahan Tahun 2019-2021). *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 178–189.
- Safri, R. D. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta). *Tugas Akhir. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sani, P. J., & Sulfan. (2022). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 294–304. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1520>
- Setyowati, Y., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(8).
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. *JCA of Economics and Business*, 1(01).
- Sonjaya, Y. (2024). Makna Kesadaran Perpajakan dalam Perspektif Fenomenologi. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 944–959.
- Sri Wijayani, I. G. A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141.
- Trisnawati, M., & Sudirman, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(12), 975–1000.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan

Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.

Yogantara, K. K., Asana, G. H. S., & Clarissa, S. V. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Ditinjau Dari Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(2), 491–505.

Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).