

PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK DAN E-SYSTEM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK SERTA PERAN MODERASI KUALITAS PELAYANAN

Evieriyata¹, Estralita Trisnawati²

¹Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: evieriyata.127221004@stu.untar.ac.id

²Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: estralitat@fe.untar.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan kualitas pelayanan untuk memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dan hubungan penerapan *e-system* pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Data pada penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari survei kuesioner menggunakan *google form* yang diberikan kepada responden wajib pajak orang pribadi non karyawan di Jakarta. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, kuesioner dari 120 responden yang telah dilengkapi dan dikumpulkan. Dari hasil kuesioner yang terkumpul, lalu diolah oleh peneliti menggunakan program smartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Sementara itu, kualitas pelayanan yang berperan sebagai moderasi memperlemah pengaruh dari pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan.

Kata Kunci: Pemahaman Pajak, *E-system* Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

Abstract

The Purpose of this study was to determine the effect of understanding tax regulations, implementing tax e-systems, and service quality on taxpayer compliance. Apart from that, this study also uses service quality to moderate the relationship between understanding tax regulations and taxpayer compliance and the relationship between implementing a tax e-system and taxpayer compliance. The data in this study uses primary data originating from a questionnaire survey using Google Form which was given to non-employee individual taxpayer respondents in Jakarta. Using the purposive sampling method, questionnaires from 120 respondents were completed and collected. From the results of the collected questionnaires, the researchers processed them using the smartPLS 4.0 program. The results of this study show that understanding tax regulations, implementing the tax e-system, and service quality have a positive and significant effect on non-employee individual taxpayer compliance. Meanwhile, service quality which plays a moderating role weakens the influence of understanding tax regulations and implementing the tax e-system on non-employee individual taxpayer compliance.

Keywords: Understanding Tax Regulations, Implementation of Tax E-system, Service Quality, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak dapat disebut sebagai sumber utama pendapatan negara dimana dihitung atas konsumsi, penghasilan, juga kekayaan individu maupun perusahaan. Pajak dapat menjadi salah satu pendapatan negara yang digunakan untuk seluruh pembiayaan dan aktivitas pemerintahan. Dalam upaya peningkatan penerimaan perpajakan, dibutuhkan kepatuhan dari wajib pajak. Penerimaan pajak memiliki peran sentral dalam menjaga stabilitas ekonomi suatu negara dan membiayai program-program pembangunan serta pelayanan publik. Kepatuhan pajak menjadi elemen krusial dalam memastikan bahwa penerimaan negara dapat tercapai secara optimal.

Tabel 1. Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan
Sumber: Kompas.id

Jenis SPT	Wajib SPT	Jumlah SPT yang disampaikan			Pertumbuhan	
		2021	2022	2023	2022	2023
Badan	1.927.254	854.167	908.860	975.194	6,40%	7,30%
Orang Pribadi	17.516.695	11.394.969	12.090.251	12.393.466	6,10%	2,51%
Total	19.443.949	12.249.136	12.999.111	13.368.660	6,12%	2,84%

Pada tabel 1 memaparkan jumlah wajib pajak dan jumlah SPT yang disampaikan dari tahun 2021-2023 per tanggal 10 Mei 2023. Dari data pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pada pertumbuhan jumlah pelaporan SPT orang pribadi yang signifikan sebesar 3,61% dari tahun sebelumnya yaitu dari pertumbuhan di tahun 2022 sebesar 6,12% menjadi hanya 2,51% di tahun 2023 (kompas.id).

Wajib pajak orang pribadi non karyawan saat ini banyak yang berwirausaha mandiri, juga saat ini sedang gencar pertumbuhannya seperti usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Adapun perubahan peraturan pajak yang cukup mempengaruhi jumlah pajak terhutang sejalan dengan diterapkannya UU Harmonisasi Perpajakan (UU HPP). Omzet maksimal Rp500 juta dalam setahun bagi pelaku UMKM orang pribadi tidak dikenakan pajak PPh Final 0,5% (cnbcindonesia.com). Sebagai regulasi turunan dari UU HPP No. 7 Tahun 2021, perihal ini terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan. Sosialisasi terhadap UU HPP pada pelaku UMKM menyatakan bahwa masyarakat UMKM mendapatkan informasi dan pengetahuan sebagaimana keberpihakan pemerintah terhadap UMKM melalui kebijakan Fiskal. Terjadi perubahan yang cukup signifikan setelah penerapan UU HPP ini yang berisi perubahan tarif pajak penghasilan UMKM, hal ini ikut mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses yang dilakukan wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, UU, tata cara perpajakan, serta mengimplementasikan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Pengetahuan atas peraturan pajak dari para wajib pajak mengenai peraturan tata cara perpajakan yang merupakan salah satu cara dari wajib pajak dalam hal untuk bisa mengerti akan peraturan dari perpajakan yang berlaku, dimana seringkali adanya perubahan peraturan perpajakan.

Penerapan sistem informasi dalam bidang perpajakan juga merupakan suatu langkah untuk memodernisasi atas sistem administrasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia melalui DJP (Istutik & Pertiwi, 2021). Penerapan sistem elektronik atau *e-system* pajak bertujuan untuk menambah efisiensi juga transparansi dalam pengelolaan pajak. Jika wajib pajak dapat menerima dan menerapkan perkembangan teknologi informasi yang sudah berjalan secara positif maka dapat meningkatkan atribusi wajib pajak dalam hal kepatuhan (Tambun & Muhtiar, 2019). Penerapan *e-system* pajak dalam dunia perpajakan membawa banyak manfaat. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa sistem elektronik juga memiliki kelemahan. Apabila terdapat kendala saat pelaporan ataupun proses lainnya, seperti tidak mendapat kode verifikasi dan gangguan lainnya, memungkinkan wajib pajak telat bayar atau telat lapor (Indraini, 2021).

Kualitas pelayanan perpajakan yang baik juga akan dapat ikut mendorong tingkat kepatuhan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Oleh karena hal tersebut, pemerintah juga berharap fiskus pajak mempunyai kemampuan pelayanan yang baik dalam hal perpajakan di Indonesia. Kepatuhan dari wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Seperti dikemukakan dalam (Pujilestari et al., 2021) bahwa pelayanan perpajakan di Indonesia masih perlu meningkatkan semua jenis pelayanannya. Dalam penelitian Syahril (2013) yang meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas

pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Akibat dari menurunnya pertumbuhan dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dari tahun sebelumnya dapat mengakibatkan penurunan pendapatan negara. Faktor – faktor seperti pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* yang mungkin akan ikut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak akan diteliti kembali dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang juga dapat meningkatkan minat dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Kusuma, 2016). Peneliti juga akan memasukan faktor kualitas pelayanan sebagai moderator dalam penelitian ini.

Penelitian sebelumnya mengenai pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat berbagai temuan. Dalam penelitian Putra (2020) Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dalam penelitian Tresnalyani & Jati (2018) memperoleh hasil bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya dalam penelitian Tan et al. (2021) menyatakan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Widyanti et al. (2021) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan, tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya mengenai penerapan *e-system* pajak juga terdapat berbagai hasil penelitian. Penelitian sebelumnya Natascha & Trisnawati (2023) yang telah menguji modernisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan menunjukan hasil bahwa modernisasi ikut berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya Sherlina & Trisnawati (2023) juga meneliti pengaruh *e-filing* yang hasilnya berpengaruh terhadap kepatuhan administrasi wajib pajak. Kemudian, penelitian yang juga telah menguji *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan dalam penelitian Widjaya & Siagian (2017) menunjukan hasil bahwa *E-system* berpengaruh dan efektif terhadap kepatuhan dari wajib pajak. Kemudian dalam penelitian Harryanto & Trisnawati (2023) menemukan bahwa sistem *e-filing* berdampak cukup besar terhadap tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020) yang menunjukan hasil bahwa penerapan *e-SPT* dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, dalam penelitian Damayanti & Amah (2018) yang hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi juga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan juga terdapat berbagai temuan. Dalam penelitian Pujilestari et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memperlemah pengaruh positif dari sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian dalam Tan et al. (2021) memperoleh hasil bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, dalam penelitian Suyati & Sugiharto (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian dalam penelitian Deli & Murtani (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dari wajib pajak.

Dikarenakan hasil penelitian yang masih terdapat perbedaan dari beberapa hasil pengujian sebelumnya yang dilakukan menggunakan variabel yang sama mengakibatkan pemahaman peraturan pajak dan *e-system* pajak perlu dilakukan pengujian kembali terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti ingin melakukan penelitian tentang bagaimana pemahaman tentang peraturan perpajakan dari wajib pajak dan penerapan *e-system* pajak, juga dampak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan apakah kualitas pelayanan pajak dapat memoderasi hal ini dengan baik dan efektif.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya seperti yang telah diuraikan diatas, hasil dari beberapa studi literatur terhadap penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi karena masih jarang digunakan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh para fiskus pajak dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dan diharapkan bisa meningkatkan kualitas kepuasan wajib pajak sebagai pengguna sehingga ikut meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Aini et al., 2018). Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Penerapan *E-system* Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Moderator”.

Terdapat beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini seperti terdapat dua variabel bebas yang meliputi pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak, terdapat variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan pajak, kemudian terdapat variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, kemudian populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah arah pengaruh dari pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah arah pengaruh dari penerapan *E-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah arah pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pengaruh moderasi dari pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan pajak melalui kualitas pelayanan?
5. Apakah pengaruh moderasi dari penerapan *E-system* pajak terhadap kepatuhan pajak melalui kualitas pelayanan?

KAJIAN PUSTAKA dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori atribusi dicetuskan oleh Fritz Heider (1958) dalam buku yang berjudul “*The Psychology of Interpersonal Relationship*”, kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Harold Kelley (1967) dan Bernard Weiner (1985). Teori atribusi menjelaskan bahwa individu mengamati dari perilaku seorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal (Robbins & Judge, 2017). Perilaku yang disebabkan faktor internal merupakan perilaku yang berada dibawah kendali dari individu itu sendiri. Perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal merupakan perilaku yang dianggap diakibatkan oleh hal dari luar individu tersebut, dan bisa saja perilaku tersebut karena suatu keterpaksaan.

Teori atribusi ini menjadi relevan dengan penelitian ini, dimana perilaku individu / wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakan tersebut ditentukan oleh keadaan dari faktor internal yaitu pemahaman peraturan pajak, yang merupakan perihwal dasar dari wajib pajak tersebut yang harus dimiliki supaya bisa melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Kemudian dari faktor eksternal yaitu penerapan *e-system* pajak dan kualitas pelayanan pajak, hal ini dipengaruhi oleh tuntutan situasi dari luar seperti penerapan kebijakan penggunaan *e-system* dan kualitas pelayanan yang juga merupakan sikap dari para fiskus pajak terhadap wajib pajak. Faktor internal maupun eksternal tersebut dapat ikut mempengaruhi keputusan dari wajib pajak untuk patuh atau tidaknya terhadap kewajiban perpajakannya (Jihin & Salta, 2021). Teori atribusi juga dapat membantu peneliti untuk memahami alasan mengapa beberapa individu mungkin bersikap kurang patuh pada peraturan perpajakan.

A. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan merupakan komponen integral dalam struktur ekonomi suatu negara. Pajak berperan sebagai sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam mendanai berbagai program sosial, infrastruktur, dan pelayanan publik. Kepatuhan pajak yang baik menjadi elemen kunci dalam menjaga stabilitas ekonomi dan keberlanjutan pembangunan. Meskipun demikian, masalah kepatuhan pajak dan pelanggaran perpajakan tetap menjadi isu yang signifikan di berbagai negara. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan adalah pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Sistem peraturan perpajakan seringkali terdiri dari aturan-aturan yang rumit dan berubah-ubah. Pengertian yang tidak tepat mengenai peraturan-peraturan ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam perhitungan atau pelaporan pajak, yang pada gilirannya dapat berujung pada masalah hukum dan sanksi finansial. Pemahaman yang mendalam terhadap peraturan perpajakan memiliki potensi untuk menjadi faktor kunci dalam meminimalkan risiko pelanggaran dan meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan pemahaman yang baik, wajib pajak dapat memahami jenis-jenis pajak yang harus dibayarkan, mekanisme pelaporan yang benar, dan tindakan pencegahan agar menghindari penghindaran pajak yang tidak sah. Selain itu, pemahaman yang kuat juga dapat membantu mendorong wajib pajak untuk secara proaktif mematuhi aturan perpajakan.

Sejumlah penelitian empiris telah menunjukkan adanya hubungan positif antara pemahaman peraturan perpajakan dan tingkat kepatuhan pajak. Studi-studi tersebut mengindikasikan bahwa individu atau perusahaan yang memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tata cara perpajakan umumnya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi pula. Pemahaman yang baik mengurangi risiko kesalahan yang tidak disengaja dan mendorong wajib pajak untuk mematuhi aturan dengan lebih baik.

H1: Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Pengaruh Penerapan E-system Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem perpajakan. Sistem perpajakan tradisional seringkali menghadirkan kendala dalam hal efisiensi, akurasi, dan transparansi. Seiring dengan kemajuan teknologi, semakin banyak negara yang mengadopsi sistem perpajakan berbasis elektronik, atau yang lebih dikenal sebagai *e-system* perpajakan.

Tradisionalnya, proses perpajakan melibatkan pengisian formulir manual, perhitungan manual, dan pelaporan dalam bentuk fisik. Hal ini dapat berpotensi meningkatkan risiko kesalahan perhitungan dan pelaporan yang dapat mengarah pada kepatuhan pajak yang rendah. *E-system* perpajakan mengatasi hambatan ini dengan mengotomatiskan sebagian besar proses, meminimalkan risiko kesalahan manusia, dan memberikan pelaporan *real-time* yang akurat.

E-system perpajakan membawa transparansi yang lebih tinggi dalam pengumpulan dan pelaporan pajak. Wajib pajak memiliki akses langsung ke informasi mereka, termasuk riwayat pembayaran dan status pelaporan. Ini memungkinkan mereka untuk lebih memahami kewajiban mereka dan mengidentifikasi potensi kesalahan dengan cepat. Selain itu, pemerintah juga dapat dengan mudah memantau dan mengaudit transaksi pajak, meningkatkan akuntabilitas dan mencegah kecurangan. *E-system* perpajakan mengurangi beban administratif pada wajib pajak dan administrasi pajak. Proses pembayaran dan pelaporan menjadi lebih cepat dan mudah diakses melalui platform online. Hal ini dapat mengurangi frustrasi wajib pajak akibat kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak dan pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk lebih patuh dalam membayar pajak tepat waktu.

E-system perpajakan umumnya memiliki fitur keamanan yang canggih untuk melindungi data dan transaksi pajak. Ini membantu mengurangi risiko kecurangan dan manipulasi data yang dapat

merugikan pemerintah dan wajib pajak. Selain itu, otentikasi ganda dan penggunaan tanda tangan digital juga dapat membantu mencegah praktik-praktik ilegal.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi dampak pengenalan *E-system* perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Hasil-hasil penelitian ini cenderung menunjukkan bahwa implementasi *e-system* perpajakan memiliki korelasi positif dengan peningkatan kepatuhan pajak.

Pengenalan *e-system* perpajakan bukan hanya mempengaruhi kepatuhan saat ini, tetapi juga membentuk dasar yang lebih solid untuk pengelolaan pajak di masa mendatang. Pemerintah memiliki peran penting dalam memastikan akses yang mudah, edukasi yang memadai, dan perlindungan data yang memadai untuk memastikan kesuksesan penerapan *E-system* perpajakan.

H2: Penerapan *E-system* Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan pajak merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, dan harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini melibatkan berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman dan persepsi wajib pajak terhadap interaksi mereka dengan otoritas pajak. Dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari otoritas pajak, sebagai warga negara yang baik maka akan ikut melaksanakan kewajiban dari hal perpajakan.

Beberapa hal yang bisa menjadi penilaian dari para wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dimulai dari kejelasan informasi yang diberikan, responsivitas/seberapa cepat dan efektif petugas pajak merepon pertanyaan maupun keluhan dari wajib pajak, kemudahan proses, ketersediaan layanan, keadilan dan transparansi, kualitas komunikasi, dan penyuluhan.

Dari aspek – aspek tersebut para wajib pajak dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diterima sudah baik, terutama disaat wajib pajak hendak melaksanakan kewajibannya dan mengalami kesulitan dalam akses maupun keterbatasan informasi yang diterima sebelumnya. Oleh karena itu, apabila wajib pajak merasa terbantu dari para petugas pajak sehingga dapat berjalan dengan lancar dan efektif, para wajib pajak akan melaksanakan kewajiban mereka dengan senang hati.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam konteks sistem perpajakan, pentingnya kepatuhan pajak tidak dapat diragukan lagi. Kepatuhan pajak berkontribusi pada stabilitas ekonomi, sumber pendapatan bagi pemerintah, dan pembangunan berkelanjutan. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak telah menjadi fokus perhatian para peneliti dan praktisi. Salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh adalah pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Namun, peran kualitas pelayanan dalam hubungan ini juga dapat menjadi penting dan menghasilkan dampak yang signifikan.

Pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan dikenal sebagai faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memahami tata cara perpajakan cenderung lebih mampu mengidentifikasi dan memenuhi kewajiban pajak dengan benar. Mereka lebih mungkin untuk menghindari kesalahan pelaporan dan ketidakpatuhan yang tidak disengaja.

Namun, selain pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh administrasi pajak juga dapat memainkan peran penting dalam membentuk perilaku wajib pajak. Kualitas pelayanan melibatkan aspek-aspek seperti responsifitas, aksesibilitas informasi, ketersediaan bantuan, dan kemudahan dalam berinteraksi dengan lembaga perpajakan. Pelayanan yang baik dapat memberikan wajib pajak rasa percaya diri dan keyakinan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang diperlukan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Jika kualitas pelayanan ditemukan dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan pajak, maka pemerintah dan lembaga perpajakan memiliki potensi untuk meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Ini dapat melibatkan penyediaan panduan yang lebih jelas, pelatihan yang lebih baik bagi staf perpajakan, dan pengembangan platform digital yang responsif.

Beberapa penelitian telah menginvestigasi efek pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak, dan beberapa juga telah mengeksplorasi pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks perpajakan. Namun, dengan mengajukan hipotesis tentang interaksi antara dua faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam pengaruh kombinasi pemahaman dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak.

H4: Kualitas Pelayanan dapat memoderasi Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Penerapan *E-system* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam sistem perpajakan. Pengenalan *E-system* perpajakan, yang melibatkan penggunaan platform digital dan aplikasi untuk melaporkan, membayar, dan mengelola pajak, telah mengubah cara wajib pajak berinteraksi dengan administrasi pajak. *E-system* perpajakan menjanjikan efisiensi, akurasi, dan kemudahan yang lebih besar dalam memenuhi kewajiban pajak. Namun, selain faktor teknologi, pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem e-perpajakan juga dapat memainkan peran yang signifikan dalam membentuk kepatuhan pajak.

E-system perpajakan memperkenalkan metode yang lebih efisien dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan proses yang lebih otomatis dan terstruktur, wajib pajak memiliki akses yang lebih mudah untuk memenuhi kewajiban mereka. Ini dapat membantu mengurangi potensi kesalahan dalam perhitungan dan pelaporan, serta mendorong kepatuhan pajak yang lebih baik.

Meskipun *E-system* perpajakan menjanjikan kemudahan dan efisiensi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem ini juga dapat berdampak pada bagaimana wajib pajak merespons dan berinteraksi dengan sistem tersebut. Kualitas pelayanan melibatkan aspek-aspek seperti responsifitas platform, aksesibilitas informasi, dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan lembaga perpajakan. Pelayanan yang baik dapat memberikan wajib pajak rasa percaya diri dan keyakinan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang diperlukan dalam menggunakan *E-system* perpajakan.

Jika kualitas pelayanan dalam *E-system* perpajakan memiliki pengaruh moderasi terhadap hubungan antara penggunaan sistem dan kepatuhan pajak, maka pengembangan dan pemeliharaan sistem perpajakan tersebut akan memerlukan perhatian khusus terhadap aspek pelayanan. Meningkatkan responsifitas, memberikan panduan yang jelas, dan menyediakan bantuan langsung melalui platform dapat menjadi strategi untuk meningkatkan pengalaman wajib pajak dan, pada akhirnya, kepatuhan pajak.

Beberapa penelitian telah menyelidiki efek pengenalan *E-system* perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Namun, dengan mengajukan hipotesis tentang peran moderasi kualitas pelayanan, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana interaksi antara teknologi dan pelayanan dapat membentuk perilaku wajib pajak.

H5: Kualitas Pelayanan dapat memoderasi Penerapan *E-system* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan wajib pajak orang

pribadi yang berdomisili di Jakarta yang bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai moderasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penyebarluasan kuesioner dalam penelitian ini melalui google form yang dikirimkan ke sasaran wajib pajak orang pribadi sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2020). Untuk pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program smartPLS 4.0. Program smartPLS dianggap mampu untuk mengukur variabel dengan tipe penelitian yang terkait dengan perilaku, tipe yang memiliki model eksplorasi dan juga menguji model secara bersamaan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) non karyawan yang berdomisili di Jakarta. Teknik penelitian sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak dengan kriteria sebagai berikut yaitu (1) Wajib pajak yang terdaftar NPWP aktif sebagai wajib pajak orang pribadi (2) Wajib pajak orang pribadi non karyawan; (3) Wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan kewajiban perpajakan (menghitung, membayar, dan melapor) oleh dirinya sendiri; (4) Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-system* pajak.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Kuesioner yang dibagikan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert 1 - 6. Skala likert 6 poin digunakan dengan tujuan untuk mempermudah responden dalam menjawab pernyataan yang disajikan. Dalam penelitian ini, skala likert 6 poin digunakan untuk menilai jawaban atas kuesioner. Skala ini dipilih karena memiliki probabilitas kesalahan yang lebih rendah (Harryanto & Trisnawati, 2023). Berikut adalah tabel skala likert yang digunakan peneliti:

Tabel 2. Ukuran Skala *Likert*
Sumber tabel: Harryanto & Trisnawati, 2023

Keterangan	Penilaian
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak setuju (TS)	2
Agak Setuju (AS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5
Sangat Setuju Sekali (SSS)	6

Dalam penelitian ini meniadakan skala jawaban tengah (netral) dikarenakan jika tersedianya jawaban tengah, akan menimbulkan kecenderungan ke jawaban tengah terutama bagi responden yang ragu dalam pemilihan jawabannya. Urutan skala *likert* dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) atau angka 1, kemudian sampai dengan Sangat Setuju Sekali (SSS) atau angka 6.

Untuk Pertanyaan demografi responden, peneliti menggunakan pilihan ganda (*multiple choice*) dimana responden dapat memilih salah satu yang sesuai dengan data mereka. Dalam kuesioner penelitian terdiri dari empat variabel yang akan diteliti, dimana dua variabel bebas yang terdiri dari Pemahaman Peraturan Pajak dan Penerapan *E-system* Pajak, kemudian terdiri dari satu variabel moderasi yaitu Kualitas Pelayanan, dan kemudian satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Setiap masing – masing variabel dibuat dengan 5 indikator, lalu setiap indikator terdiri dari 1 pernyataan. Demikian total pernyataan dalam kuesioner yang akan disebarkan kepada responden sejumlah 20 pernyataan.

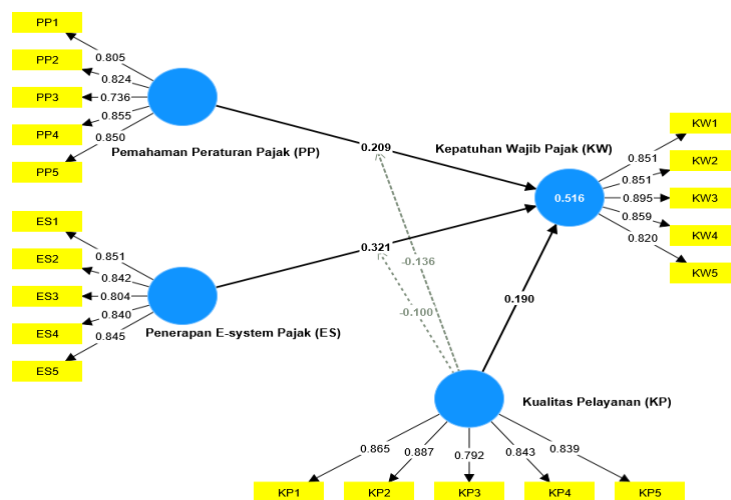
Tabel 3. Operasional Variabel Penelitian
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Variabel	Indikator	Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	1. Kepatuhan wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	<i>Likert 1-6</i>
	2. Kepatuhan wajib Pajak dalam menghitung pajak terhutang	
	3. Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak terhutang	
	4. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT	
	5. Kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi peraturan pajak	
Pemahaman Peraturan Pajak (PP)	Pengetahuan dasar pajak	<i>Likert 1-6</i>
	Pengetahuan kewajiban wajib pajak	
	Pengetahuan fungsi pajak	
	Pengetahuan sanksi pajak	
	Pengetahuan sumber informasi	
Penerapan E-system Pajak (ES)	Penggunaan sistem pajak	<i>Likert 1-6</i>
	elektronikKemudahan penggunaan	
	Waktu dan biaya	
	Kemudahan akses	
	Keakuratan perhitungan	
Kualitas Pelayanan (KP)	Kehandalan (<i>Reability</i>)	<i>Likert 1-6</i>
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	

Jaminan (*Assurance*)
Empati (*Empathy*)
Wujud nyata
(*Tangibles*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan google form dari periode tanggal 22 September 2023 sampai dengan 08 Oktober 2023. Responden berjumlah sebanyak 120 orang wajib pajak non karyawan di Jakarta. Penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk mengukur jawaban responden terhadap pernyataan – pernyataan yang diberikan sebanyak 20 pernyataan pada 4 variabel masing – masing 5 pernyataan. Tabel berikut menampilkan hasil uji validitas dari penelitian ini:



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: diolah oleh Peneliti, 2023

Tabel 4. Hasil Uji Validitas
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Item	Pemahaman Peraturan Pajak	Penerapan E-system Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan
PP1	0.805			
PP2	0.824			
PP3	0.736			
PP4	0.855			
PP5	0.850			
ES1		0.851		
ES2		0.842		
ES3		0.804		
ES4		0.840		
ES5		0.845		
KW1			0.865	

KW2	0.887
KW3	0.792
KW4	0.843
KW5	0.839
KP1	0.851
KP2	0.851
KP3	0.895
KP4	0.859
KP5	0.820

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada semua variabel, yaitu pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan adalah valid karena nilai loading factor $>0,7$.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	0.910	0.908
Kualitas Pelayanan (KP)	0.900	0.900
Pemahaman Peraturan Pajak (PP)	0.886	0.874
Penerapan <i>E-system</i> Pajak (ES)	0.898	0.893

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan hasil *composite reliability* seluruh konstruk lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan masing – masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Kemudian berdasarkan tabel juga menyatakan bahwa cronbach alpha dari masing – masing penelitian $>0,70$. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing – masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *cronbach alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang cukup tinggi.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Variabel	Original sampel	T-Statistics	P-Values	R2	Adjusted R2
Pemahaman Peraturan Pajak (PP) -> Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	0.209	2.165	0.030	0.516	0.495
Penerapan <i>E-system</i> Pajak (ES) -> Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	0.321	2.934	0.003		

Kualitas Pelayanan (KP) -> Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	0.190	2.473	0.013
Kualitas Pelayanan (KP) x Pemahaman Peraturan Pajak (PP)	-0.136	1.416	0.157
Kualitas Pelayanan (KP) x Penerapan E-system Pajak (ES) -> Kepatuhan Wajib Pajak (KW)	-0.100	0.950	0.342

A. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak (PP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KW) memiliki nilai *T statistic* sebesar 2.165 dan nilai *P-Value* sebesar 0.030. Nilai *T statistic* lebih besar dari *T-table* ($2.165 > 1,96$) serta nilai *P-Value* yang lebih kecil dari standar alpha yaitu 5% ($0.030 < 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Pemahaman Peraturan Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif yaitu pengaruh yang diberikan oleh Pemahaman Peraturan Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) yang berpengaruh positif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak (PP) yang tinggi dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (KW) atau dapat disebut bahwa Hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil pengujian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya Dalam penelitian Putra (2020), Tresnalyani & Jati (2018), Tan et al. (2021) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan pajak yang baik akan sangat membantu para wajib pajak dalam hal menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan seseorang yang mengerti dan paham akan hal yang akan dilakukan, maka lebih mudah dalam melaksanakannya dibandingkan dengan wajib pajak yang belum mengerti peraturan perpajakan terkait dengan kewajibanya.

B. Pengaruh Penerapan E-system Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa pengaruh Penerapan E-system Pajak (ES) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KW) memiliki nilai *T statistic* sebesar 2.934 dan nilai *P-Values* sebesar 0.003. Nilai *T statistic* lebih besar dari *T-table* ($2.934 > 1,96$) serta nilai *P-Values* yang lebih kecil dari standar alpha yaitu 5% ($0.003 < 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Penerapan E-system Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif yaitu pengaruh yang diberikan oleh Penerapan E-system Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) yang berpengaruh positif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-system Pajak (ES) yang baik dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (KW) atau dapat disebut bahwa Hipotesis kedua (H2) diterima.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai penerapan e-system pajak seperti dalam penelitian Natacha & Trisnawati (2023), Sherlina & Trisnawati (2023), Widjaya & Siagian (2017), Harryanto & Trisnawati (2023). Penerapan e-system pajak sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka. Hal ini dikarenakan dengan adanya modernisasi sistem atau e-system perpajakan akan sangat meringankan tugas dari wajib

pajak tersebut. Para wajib pajak bisa langsung melaksanakan kewajiban mereka secara daring melalui internet.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KW) memiliki nilai *T statistic* sebesar 2.473 dan nilai *P-Values* sebesar 0.013. Nilai *T statistic* lebih besar dari *T-table* ($2.473 > 1,96$) serta nilai *P-Values* yang lebih kecil dari standar alpha yaitu 5% ($0.013 < 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif yaitu pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) yang berpengaruh positif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (KP) yang baik dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (KW) atau dapat disebut bahwa Hipotesis ketiga (H3) diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pada beberapa penelitian seperti Tan et al. (2021), Suyati & Sugiharto (2021), Deli & Murtani (2019). Kualitas pelayanan merupakan hal yang cukup penting dalam perpajakan. Bagi para wajib pajak yang kurang mengerti akan kewajiban mereka, mereka akan membutuhkan bantuan dari para petugas pajak. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan para wajib pajak akan sangat membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dengan senang hati. Hal ini dikarenakan para wajib pajak dilayani dan dibantu dengan sepenuh hati oleh para petugas pajak.

D. Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa pengaruh *moderating effect* Kualitas Pelayanan (KP) dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KW) memiliki nilai *T statistic* sebesar 1.416 dan nilai *P-Values* sebesar 0.157. Nilai *T statistic* lebih kecil dari *T-table* ($1.416 < 1,96$) serta nilai *P-Values* yang lebih besar dari standar alpha yaitu 5% ($0.157 > 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan *moderating effect* Kualitas Pelayanan (KP) dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai negatif yaitu pengaruh yang diberikan oleh moderating effect Kualitas Pelayanan (KP) dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) yang berpengaruh negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan *moderating effect* Kualits Pelayanan (KP) dari Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (KP) yang baik tidak dapat memoderasi Pemahaman Wajib Pajak (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) atau dapat disebut bahwa Hipotesis keempat (H4) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efek moderasi dari kualitas pelayanan ternyata tidak berpengaruh dari pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Efek moderasi dari kualitas pelayanan ini dirasa tidak membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

E. Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Penerapan E-system Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa pengaruh *moderating effect* Kualitas Pelayanan (KP) dari Penerapan *E-system* Pajak (ES) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (KW) memiliki nilai *T statistic* sebesar 0.950 dan nilai *P-Values* sebesar 0.342. Nilai *T statistic* lebih kecil dari *T-table* ($0.950 < 1,96$) serta nilai *P-Values* yang lebih besar dari standar alpha yaitu 5% ($0.342 > 0.05$) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan moderating effect Kualitas Pelayanan (KP) dari Penerapan *E-system* Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(KW). Nilai koefisien jalur menunjukan nilai negatif yaitu pengaruh yang diberikan oleh *moderating effect* Kualitas Pelayanan (KP) dari Penerapan *E-system* Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) yang berpengaruh negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan moderating effect Kualiatas Pelayanan (KP) dari Penerapan *E-system* Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (KP) yang baik tidak dapat memoderasi Penerapan *E-system* Pajak (ES) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW) atau dapat disebut bahwa Hipotesis kelima (H5) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa efek moderasi dari kualitas pelayanan ternyata tidak berpengaruh dari penerapan *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Efek moderasi dari kualitas pelayanan ini dirasa tidak membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian ini, terlihat bahwa pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, dan kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Namun, peran moderasi kualitas pelayanan dari pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak menunjukan pengaruh. Salah satu cara untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya adalah dengan meningkatkan pemahaman atau pengetahuan peraturan pajak dengan cara meningkatkan sosialisasi yang diadakan kepada wajib pajak. Kemudian pemanfaatan teknologi informasi saat ini dalam hal perpajakan juga mengalami peningkatan. Hal tersebut memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran maupun pelaporan pajak. Selanjutnya dalam hal kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak bisa terus ditingkatkan guna membantu dalam hal peningkatan pemenuhan kepatuhaan dari wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik kepada para wajib pajak akan ikut meningkatkan minat dari para wajib pajak itu sendiri.

Peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan beberapa variabel lainnya yang berkorelasi kepada kepatuhan wajib pajak sehingga penelitian tersebut akan menjadi lebih maksimal. Selain itu, peneliti sarankan untuk melakukan observasi penelitian terlebih dahulu dengan jumlah lebih banyak sehingga penelitian yang dihasilkan akan menjad lebih maksimal.

REFERENSI

- Aini, A. O., Budiman, J. & Wijayanti, P. (2018). Kepatuhan wajib pajak badan perusahaaa manufaktur di Semarang dalam perspektif *tax professional*. *Investasi*, 10(1), 22–35. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v10i1.514>
- Bougie, Roger and Sekaran, Uma (2020). *Research Methods for Business*. *United Kingdom*: John Wiley & Sons Ltd.
- Cnbcindonesia.com. 22 Februari 2023, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230222072046-4-415840/umkm-omzet-rp500-juta-setahun-wajib-lapor-spt-ya#:~:text=Pelaku%20usaha%20UMKM%20dengan%20omzet,HPP%20No.%207%20Tahun%202021>.
- Damayanti, L. D. & Amah, N. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol 7, No 1.
- Deli, L. & Murtani, A. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Vol 19 No 2.

- Harryanto. & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Tarif, Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Program Pps Sebagai Variabel Pemoderasi. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* Vol. 7, No. 1 Juni 2023, Hal. 206– 216.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley.
- Istutik, I. & Pertiwi, D. S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumb. Inspirasi, 18(2), 524–534. <https://doi.org/10.29100/insp.v18i2.2511>
- Jihin, S. A. F. & Salta. W. A. S. (2021). Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Krisna. Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*; Vol. 12, No. 1 Januari 2021, pp. 303-319.
- Kelley, H. (1967). *Attribution Theory in Social Psychology. Nebraska Symposium on Motivation*, Vol 15, 1967, 192-238.
- Kompas.id. (10 Mei 2023), dari <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/epatuhan-melapor-meningkat-tipis-spt-masih-dinanti-sampai-akhir-tahun>
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Natascha, C. & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Penurunan Tarif PPh, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Jakarta Barat Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*. Vol. V No. 3/2023 Edisi Juli Hal: 1489-1498.
- Indraini, A. (2021). Woro Woro! Situs Laporan SPT Pajak Error. *DetikFinance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d5435486/woro-woro-situs-lapor-spt-pajakerror/2>
- Pebrina, R. & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol. 17 No 1, Maret 2020: 1-8.
- Pujilestari, H., Humairo, M., Firmansyah, A. & Trisnawati, E. (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*. Vol 16 (1) 2021, 36-51.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. Vol 7 No 01.
- Robbins, S. P. & Jugde, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (P. P. Lestari (ed.); 5th ed.). Salemba Empat.
- Sherlina, V. & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Administrasi Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, Volume V No. 2/2023 Edisi April Hal: 851-858.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suyati, N. & Sugiharto. (2021). Pengaruh E-Filing, Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*. Vol 21 No 2.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

- Tambun, S. & Muhtiar, I. (2019). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan esystem terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi oleh *technology acceptance model*. Media Akuntansi Perpajakan, 4(1), 1–15.
- Tan, R., Hizkiel, Y. D. & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Jurnalku*. Vol 1 No 3.
- Tresnalyani, N. K. M. & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol 24 No 1.
- Weiner, B. (1985). *An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion*. *Psychological Review* Vol 92 No.4.
- Widjaja, H. & Siagian, A. J. (2017). Analisis Penerapan *E-system* Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self-Assesment System* Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*/Volume XXII, No. 03, November 2017: 440-447.
- Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar, S. D. R. B. & Maulidya, Y. N. (2021). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal Management, Business, and Accounting*. Vol. 20, No. 3.