

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi (The Influence of Taxpayer Awareness, E-Filing Implementation, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance with Tax Service Quality as a Moderating Variable)

Mahfud Sholeh, Saiful Anwar*

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Jl. Raya Rungkut Madya No. 1, Gununganyar, Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.61656/sbamr.v6i1.46>.

ABSTRACT: *This study aims to examine the effect of taxpayer awareness, application of e-filing, and tax sanctions on individual taxpayer compliance with the quality of tax services as a moderating variable (case study at KPP Pratama Surabaya Wonocolo). This type of research is quantitative research. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The sampling technique used was incidental sampling, with a sample size of 100 respondents. The data in this study were obtained primarily through a questionnaire. The data analysis technique in this research is Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) using the WarpPLS 6.0 program. The results showed that taxpayer awareness and the application of e-filing had a significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, tax sanctions have no significant effect on taxpayer compliance. The results of the moderation test in this study indicate that the quality of tax authorities weakens the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance. Meanwhile, the quality of tax authorities' service did not moderate the relationship between the application of e-filing and tax sanctions on taxpayer compliance.*

Keywords: *Taxpayer Awareness, Implementation of E-Filing, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance.*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, penerapan e-filing, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (studi kasus pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data pada penelitian ini diperoleh secara primer melalui kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan program WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji moderasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memperlemah hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi hubungan antara penerapan e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak..

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

Article info: Received: 15 December 2023; Revised: 12 January 2024; Accepted: 1 February 2024

Correspondence: * Saiful Anwar and Email: saiful.ak@upnjatim.ac.id

Recommended citation:

Sholeh, M. & Saiful, A. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi (The Influence of Taxpayer Awareness, E-Filing Implementation, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance with Tax Service Quality as a Moderating Variable), *Sustainable Business Accounting and Management Review (SBAMR)*, 6 (1), p. 36-47.



This is an open access article. *Sustainable Business Accounting and Management Review* is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai potensi untuk menjadikannya sebagai negara maju. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah. Akan tetapi, saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang dimilikinya. Salah satu karakteristik negara maju yakni pembangunan infrastruktur yang merata di setiap daerah. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pembiayaan menjadi masalah yang sangat utama.

Berkaitan dengan hal tersebut, pajak diharapkan mampu menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah pembangunan nasional. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar diantara penerimaan lainnya di Indonesia. Pajak juga bisa diartikan sebagai iuran partisipasi semua elemen masyarakat terhadap kas negara yang dilandasi oleh undang-undang tanpa memperoleh manfaat yang dapat dinikmati secara langsung (Mardiasmo, 2016:3). Namun demikian, faktanya di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini penerimaan pajak tidak pernah mencapai target (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak (dalam triliun rupiah)

Tahun	Target	Realisasi
2016	Rp1.539,2	Rp1.285,4
2017	Rp1.472,7	Rp1.343,5
2018	Rp1.618,1	Rp1.521,4
2019	Rp1.786,4	Rp1.173,8

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Berdasarkan informasi pada Tabel 1, sejak tahun 2016–2019 penerimaan pajak tidak pernah mencapai target. Bahkan di tahun 2019 terjadi shortfall pajak terbesar dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Menurut Zain (2008:32) ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo sendiri menunjukkan kondisi yang masih relatif rendah yang diakibatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya, namun kemudian tidak melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Pajak (dalam triliun rupiah)

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Pengguna Sistem E-Filing	Rasio Kepatuhan pelaporan SPT	Rasio Pengguna Sistem-Filing
2015	83.186	41.834	18.517	50,29%	44,26%
2016	93.429	77.508	20.031	82,96%	25,84%
2017	98.625	83.013	21.388	84,17%	25,76%
2018	102.639	58.863	23.374	57,35%	39,71%
2019	108.577	50.824	25.091	46,81%	49,37%

Sumber: Seksi Pusat Data dan Informasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dari tahun 2015-2019 terus mengalami peningkatan, tetapi jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT dalam dua tahun terakhir justru mengalami penurunan. Hal ini juga berdampak pada penurunan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Berkaitan dengan masalah kepatuhan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus selalu mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Salah satu langkah yang dapat diambil DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik diharapkan akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak (Lie, 2013). Dengan demikian, dalam hal ini aparat pajak mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Apabila pelayanan dari aparat

pajak sangat baik maka wajib pajak akan semakin berantusias untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan peraturan pajak yang diterapkan saat ini akan menuntut wajib pajak untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Oleh sebab itu dibutuhkan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dan kesadaran untuk membayar pajak setiap tahunnya.

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sangat sulit untuk direalisasikan (Arisandy, 2017; Alfiah & Latifah, 2017). Hal ini perlu diwaspadai karena pentingnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah seharusnya memaksimalkan berbagai cara untuk menanggulangi masalah tersebut. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan diberlakukannya *self assessment system* menggantikan sistem sebelumnya yaitu *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2017:18; Priambodo, 2017).

Perubahan sistem perpajakan di Indonesia juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Di era teknologi yang semakin canggih ini, sistem perpajakan di Indonesia pun mulai mengalami modernisasi sistem. Modernisasi ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan salah satunya adalah *e-filing* (Nugroho & Abraham, 2017). *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (Hidayat & Purwana, 2017:28). Diharapkan dengan adanya *e-filing* ini, wajib pajak dapat melakukannya di rumah atau tempat manapun tanpa harus mengantri dulu. Solusi ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu (Hartana, 2018).

Peraturan perpajakan terus berkembang mengikuti kondisi ekonomi yang berkembang pesat. Peraturan perpajakan tidak hanya mengatur tata cara perhitungan dan pelaporan pajak saja, melainkan sanksi pajak. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 7 sanksi pajak dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT. Sanksi perpajakan digunakan sebagai teguran agar wajib pajak patuh dan membayar pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan ini diharapkan agar memberikan efek jera pada pelanggar pajak.

KAJIAN LITERATUR

Theory of Planned Behavior (TPB)

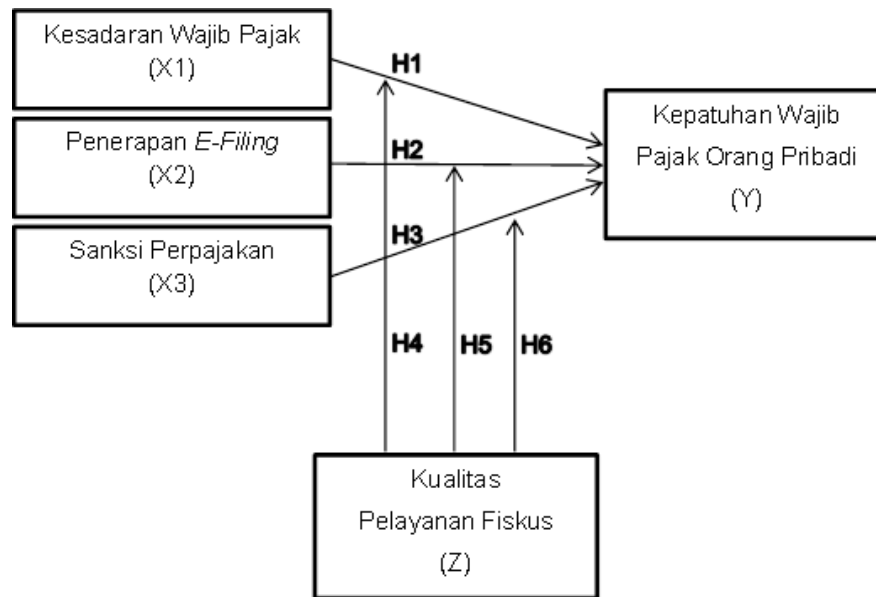
Teori ini dicetuskan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya melalui kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam teori ini, perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat yang mendorong mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Munculnya niat dalam berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu *behavioural beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* (Ajzen, 1991). Niat individu untuk berperilaku dalam menghindari pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut. Kondisi dimana munculnya niat seseorang untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak muncul setelah melalui tiga faktor diatas, yang kemudian menjadikan individu akan mulai berperilaku.

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut (Davis, 2000) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Dimensi teknologi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan dalam mempelajari (*easy of learning*). Teori TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap sistem yang saat ini tengah dijalankan oleh DJP, yakni sistem *e-filing*. Peranan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan dalam mempelajari (*easy of learning*) dapat menentukan sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila individu yakni wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan sistem *e-filing* guna pelaporan pajak mereka, maka wajib pajak cenderung akan mau menggunakan dan penerapan *e-filing* menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengembangan Hipotesis

Bagian ini membahas pengembangan hipotesis yang didasarkan pada diagram kerangka pikir pada Gambar 1. Variabel independent (X) terdiri dari kesadaran wajib pajak, penerapan e-filing, dan sanksi perpajakan. Variabel moderasi adalah kualitas pelayanan fiskus dengan variable dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



Gambar 1. Diagram Kerangka Pikir

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Rahman (2010:83) kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan dalam membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan mempunyai kesadaran yang baik apabila mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka hal ini akan membentuk sikap positif wajib pajak dan selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Alfiyah & Latifah, 2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis pertama yang diajukan peneliti adalah:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sistem *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (Hidayat & Purwana, 2017:28). Sistem ini adalah salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan SPTnya lebih cepat dan kapan saja. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kemudahan merupakan tingkatan seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi hanya memerlukan sedikit usaha. Jika wajib pajak memandang bahwa sistem *e-filing* memudahkannya, maka hal ini akan membentuk sikap positif wajib pajak yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT (As'ari & Erawati, 2018). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kedua yang diajukan peneliti adalah:

H2: Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya karena sanksi perpajakan cenderung memberikan banyak kerugian kepada mereka.

Semakin tinggi atau beratnya sanksi perpajakan, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis ketiga yang diajukan peneliti adalah:

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dalam Memperkuat Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Devano & Rahayu (2006:75) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

Pelayanan yang baik diharapkan akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Sehingga dalam hal ini aparat pajak mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Apabila pelayanan dari aparat pajak sangat baik maka wajib pajak akan semakin berantusias untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis keempat yang diajukan peneliti adalah:

H4: Kualitas pelayanan fiskus memperkuat hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dalam Memperkuat Hubungan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* diterapkan untuk semakin mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Semakin dipermudah akses, cara melaporkan, dan dapat dilakukan dimana saja wajib pajak berada maka diharapkan dapat meningkatkan perilaku patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya. Ketika dalam penerapan *e-filing* wajib pajak mengalami kesulitan peran aparat fiskus yakni memberikan bantuan kepada wajib pajak tersebut sehingga wajib pajak dapat dengan mudah dalam melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing*. Apabila aparat fiskus melaksanakan pelayanan secara berkualitas maka wajib pajak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. Ketika wajib pajak merasa mudah dalam penggunaan sistem *e-filing*, maka secara langsung minat seseorang untuk melaporkan SPT nya dengan tepat waktu akan meningkat sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kelima yang diajukan peneliti adalah:

H5: Kualitas pelayanan fiskus memperkuat hubungan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dalam Memperkuat Hubungan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi perpajakan digunakan sebagai teguran agar wajib pajak patuh dan membayar pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan ini diharapkan agar memberikan efek jera pada pelanggar pajak. Dengan demikian wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya (Kundalini, 2016). Aparat fiskus berperan dalam hal memberikan pengetahuan mengenai sanksi-sanksi perpajakan yang akan diterima oleh wajib pajak ketika mereka melanggar atau tidak patuh dalam hal melaporkan SPTnya. Dengan adanya peran tersebut diharapkan kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis keenam yang diajukan peneliti adalah:

H6: Kualitas pelayanan fiskus memperkuat hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo yakni sebesar 108.577 Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP

Pratama Surabaya Wonocolo. Untuk memenuhi jumlah sampel tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan metode sampling insidental. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden yang secara kebetulan bertemu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo dengan waktu estimasi 5 – 10 menit per responden untuk menjawab kuesioner yang telah dibagikan.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dari masing-masing variable serta indikatornya dapat dilihat pada [Tabel 3](#).

Tabel 3. Definisi Operasional dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.	a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar d. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	Kualitas pelayanan fiscus merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia	a. Keandalan (Reliability) b. Ketanggapan (Responsiveness) c. Jaminan (Assurance) d. Empati (Emphaty) e. Bukti Langsung (Tangible)
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan dalam membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak mempunyai kesadaran yang baik apabila mengetahui bagaimana peraturan pajak dengan benar dan sukarela	a. Kemauan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan SPT b. Ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak
Penerapan E-Filing (X2)	E-filing terdiri dari dua kata, yaitu: electronic dan filing. Electronic berarti penggunaan komputerisasi dan filing berarti pengisian formulir. Maka e-filing merupakan system terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan	a. Kemudahan pengisian SPT b. Kelengkapan data pengisian SPT c. Kecepatan pelaporan SPT d. Kecepatan perhitungan SPT e. Penghematan biaya
Sanksi Perpajakan (X3)	Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	a. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas b. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi c. Sanksi harus dikenakan tanpa toleransi

Sumber: Dari riset sebelumnya, diolah peneliti.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran interval yaitu skala pengukuran yang menyatakan katagori, peringkat dan jarak *construct* yang diukur. Metode pengukuran sikap yang digunakan adalah *Semantic Diffrensial scale* yang dikembangkan oleh Osgood dan digunakan untuk mengukur obyek-obyek yang bersifat psikologikal, sosial maupun fisik (Ferdinand, 2014; Sugiyono, 2018). Responden diminta untuk menilai sesuatu obyek atau konsep yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner dengan pola sebagai berikut:

Sangat tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---------------

Teknik Analisis dan Uji Hipotesis

Teknik analisis dan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software Warp PLS 6.0. Penggunaan metode PLS sebagai teknik analisis dan uji hipotesis memiliki kelebihan seperti ukuran sampel tidak harus besar dan data tidak diharuskan menggunakan multivariate normal distribution (Ghozali & Latan, 2015). Kelebihan lain dari penggunaan software Warp

PLS 6.0 dalam menganalisa model moderasi adalah dapat memberikan hasil koefisien dan nilai probabilitas (p-value) secara langsung. Menurut Hussein (2015), dalam menganalisa PLS dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu: Uji Outer Model, Uji Inner Model, dan Uji Hipotesis.

Uji Outer Model. Uji outer model yaitu model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Model ini digunakan untuk mengetahui validitas dan realibilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Dalam menganalisa outer model secara reflektif dapat dilihat dari beberapa pengujian, yaitu: pertama, Uji Validitas Konvergen (*Convergent validity*). Uji validitas konvergen merupakan bagian dari measurement model (model pengukuran) yang biasanya disebut sebagai outer model. Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah outer model (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) loading harus di atas 0,7 dan (2) nilai p-value < 0,05. Indikator dengan loading di bawah 0,40 harus dihapus dari model. Namun untuk indikator dengan loading antara 0,40 dan 0,70 sebaiknya dilakukan analisis dampak dari keputusan menghapus indikator tersebut pada *average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability* (Sholihin & Ratmono, 2013:67).

Kedua, Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant validity*). Uji validitas diskriminan merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai loading faktor pada konstruk yang dituju, nilai loading faktor harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain. Adapun cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari nilai square root of *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antarvariabel laten pada kolom yang sama dimana nilai *square roots average variance extracted* (AVE) harus lebih tinggi dari yang lainnya (Sholihin & Ratmono, 2013:73).

Ketiga, Uji Reliabilitas Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengujian reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* > 0,70 mempunyai reliabilitas yang tinggi (Sholihin & Ratmono, 2013:73).

Uji Inner Model. Uji Inner model merupakan model struktural yang menghubungkan antar variabel laten. Permodelan ini dievaluasi untuk mengetahui pengaruh variabel atau hubungan kausalitas di dalam suatu penelitian yang akan diukur dengan menggunakan: Koefisien determinasi (*R-squared*). Koefisien determinasi (*R-squared*) merupakan angka yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Nilai *R-Squared* 0,75 0,50, dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah. Semakin mendekati angka satu, model yang dikeluarkan oleh regresi tersebut akan semakin baik (Sholihin & Ratmono, 2013:72). *Predictive Relevance* (*Q-squared*). *Predictive Relevance* (*Q-squared*) digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dan juga estimasi parameternya dalam sebuah model struktural. Model dapat dikatakan mempunyai nilai validitas prediktif yang baik jika mempunyai nilai *Q-squared* lebih besar dari nol (Sholihin & Ratmono, 2013:72).

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antar variabelnya. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (path analysis) atas model yang telah dibuat. PLS dapat secara simultan menguji model struktural yang kompleks, sehingga dapat diketahui hasil analisis jalur dalam satu kali analisis regresi. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat path coefficients dan tingkat signifikansinya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk melihat hasil uji hipotesis secara simultan atau secara bersama-sama dapat dilihat nilai path coefficients dan p-values dalam total effects hasil dari pengolahan data variabel secara simultan. Suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%. Berikut ini yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) P-value < 0,05, maka Hipotesis diterima.
- 2) P-value > 0,05, maka Hipotesis ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah dilakukan pengujian untuk validitas dan reliabilitas data (uji outer dan inner model), diperoleh hasil bahwa data telah terbukti valid dan reliabel. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan analisis *Partial Least Square* (PLS). terdapat dua sub model pada analisis PLS-SEM, yaitu model pengukuran (*outer model*) yang meliputi uji validitas diskriminan, uji validitas konvergen dan uji reliabilitas, dan model struktural (*inner model*) dengan melihat besarnya nilai *R-Square* (Tabel 4).

Tabel 4. Nilai *R-Square* (R^2)

Variabel Endogen	Nilai R-Square (R^2)
Kepatuhan Wajib Pajak	0,705

Sumber: Data diolah – PLS SEM

Berdasarkan Tabel 4, variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *R-Square* (R^2) sebesar 0,705 atau 70,5%. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, penerapan *e-filing*, dan sanksi perpajakan sebesar 70,5%. Sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *P-Value* dengan nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Tabel 5. Hasil *Path Coefficient* dan *P-Values*

Interaksi	Path Coefficient	P-value
X1 → Y	0.262	0,003
X2 → Y	0.345	0.001
X3 → Y	0.121	0.128
Z → Y	0.243	0.005
Z*X1 → Y	-0.211	0.014
Z*X2 → Y	-0.034	0.366
Z*X3 → Y	-0.058	0.279

Sumber: Data diolah – PLS SEM

Pembahasan

Hipotesis pertama penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang disajikan pada Tabel 5, memperlihatkan nilai *path coefficient* (0,262) dengan nilai *p-value* 0,003 kurang dari 0,05 sehingga H_1 terbukti. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017), Brata et al. (2017), Suyanto & Pratama (2018), dan Hamzah et al. (2019), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mempunyai peran penting dengan diberlakukannya *self assessment* system, dimana sistem ini memberikan tanggung jawab secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Alfiyah & Latifah, 2017). Dengan diberlakukannya sistem seperti ini maka dituntut adanya peran aktif dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak dan dibutuhkan kepatuhan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Kundalini, 2016).

Hipotesis kedua penelitian ini yaitu terdapat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang disajikan pada Tabel 5, memperlihatkan nilai *path coefficient* (0,345) dengan nilai *p-value* 0,001 kurang dari 0,05 sehingga H_2 terbukti. Hal ini berarti bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2017), Ersania & Merkusiwati (2018), Solichah et al. (2019), Permadani & Rejeki (2019), Kusuma (2016), dan Burhan & Kwarto (2019) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-filing* dapat dilihat dari persepsi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Wajib pajak yang menganggap bahwa *e-filing* bermanfaat dan

memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan *e-filing*. Jika wajib pajak memandang bahwa sistem *e-filing* memudahkannya, maka hal ini akan membentuk sikap positif wajib pajak yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT (As'ari & Erawati, 2018).

Hipotesis ketiga penelitian ini yaitu terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang disajikan pada Tabel 5, memperlihatkan nilai *path coefficient* (0,121) dengan nilai *p-value* 0,108 lebih dari 0,05 sehingga H_3 tidak terbukti. Hal ini berarti bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Suyanto & Pratama (2015), Fadilah & Panjaitan (2016), Anam et al. (2016), dan Permadani & Rejeki (2019) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti besar kecilnya proporsi sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tindakan dari wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hipotesis keempat penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam memperkuat hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat dapat dilihat bahwa pengaruh antara variabel moderasi kualitas pelayanan fiskus dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,005 < 0,05$ dan interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,014 < 0,05$ (Tabel 5). Berdasarkan hasil tersebut jenis moderasinya yaitu *Quasi moderating*, karena keduanya signifikan. Berdasarkan nilai *path coefficient* dari interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar (-0,211) yang menunjukkan bahwa hasilnya negatif maka variabel moderasi mempunyai kontribusi melemahkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengujian pada hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memperlemah hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, H_4 tidak terbukti. Hal ini berarti keberadaan kualitas pelayanan fiskus ketika wajib pajak mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi dalam pelaporan pajak kurang begitu diperlukan. Berbeda halnya dengan wajib pajak yang mempunyai tingkat kesadaran yang rendah, keberadaan kualitas pelayanan fiskus sangat diperlukan karena aparat fiskus mempunyai peran untuk memberitahukan akan pentingnya kesadaran dalam membayar pajak (Sari & Fidiana, 2017). Dengan adanya peran aparat fiskus tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

Hipotesis kelima penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam memperkuat hubungan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima dapat dilihat dari pengaruh antara variabel moderasi kualitas pelayanan fiskus dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,005 < 0,05$ dan interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,366 > 0,05$ (Tabel 5). Berdasarkan hasil tersebut jenis moderasinya yaitu *Predictor moderating*. Berdasarkan pengujian pada hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi hubungan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, H_5 tidak terbukti. Kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi karena wajib pajak cenderung tidak merasakan secara langsung pelayanan dari petugas fiskus ketika mereka menerapkan sistem *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan untuk wajib pajak yang tidak menerapkan sistem *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mereka dapat merasakan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas fiskus (Sarunan, 2015). Wajib pajak bisa menilai apakah petugas fiskus telah bekerja secara profesional untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Hipotesis keenam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam memperkuat hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam dapat dilihat dari pengaruh antara variabel moderasi kualitas pelayanan fiskus dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,005 < 0,05$ dan interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki *p-values* sebesar $0,279 > 0,05$ (Tabel 5). Berdasarkan hasil tersebut jenis moderasinya yaitu *Predictor moderating*. Berdasarkan pengujian pada hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Riadita & Saryadi, 2019). Dengan demikian, H_6 tidak terbukti. Kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi karena wajib pajak cenderung menghiraukan aparat fiskus dalam memberikan pengetahuan mengenai sanksisanksi perpajakan yang akan diterima oleh wajib pajak ketika mereka melanggar atau tidak patuh dalam hal

melaporkan SPTnya. Selain itu, besar kecilnya proporsi sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tindakan dari wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Lenggono, 2017).

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis data, penelitian ini menegaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, sementara sanksi perpajakan tidak terbukti memengaruhi kepatuhan. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan, namun tidak memoderasi hubungan penerapan e-filing maupun sanksi perpajakan terhadap kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor internal berupa kesadaran dan dukungan teknologi lebih menentukan dalam mendorong kepatuhan dibandingkan faktor eksternal seperti sanksi dan pelayanan fiskus. Dari sisi teoretis, hasil penelitian ini memperkaya literatur tentang perilaku kepatuhan pajak dengan menekankan pentingnya kesadaran dan teknologi sebagai determinan utama, sekaligus mengungkap keterbatasan efektivitas sanksi dan pelayanan fiskus. Secara praktis, temuan ini mendorong otoritas pajak untuk lebih fokus pada program edukasi wajib pajak dan optimalisasi sistem e-filing, sementara dari sisi kebijakan, pemerintah perlu merancang strategi yang menekankan peningkatan literasi pajak, pengembangan infrastruktur digital, serta evaluasi kualitas pelayanan fiskus agar benar-benar mendukung kepatuhan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu KPP Pratama Surabaya Wonocolo, sehingga generalisasi hasil ke wilayah lain masih perlu diuji. Selain itu, variabel yang digunakan belum mencakup faktor-faktor lain seperti motivasi intrinsik, persepsi keadilan pajak, atau kondisi ekonomi wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah, menambahkan variabel lain yang relevan, serta menggunakan metode longitudinal untuk melihat dinamika kepatuhan dari waktu ke waktu. Analisis kualitatif juga dapat melengkapi temuan kuantitatif agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pengayaan literatur akademik mengenai kepatuhan pajak, khususnya dalam konteks moderasi kualitas pelayanan fiskus. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi otoritas pajak dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan berbasis kesadaran dan teknologi. Dari sisi kebijakan, penelitian ini menegaskan pentingnya reformasi pelayanan fiskus agar lebih konsisten mendukung tujuan kepatuhan perpajakan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan.

Daftar Singkatan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP), *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS), Surat Pemberitahuan (SPT), Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), *average variance extracted* (AVE).

Kontribusi penulis

MS membuat konsep, meneliti sesuai konsep, membuat draft artikel, SA mereview dan membuat penambahan yang diperlukan, MS dan SA menyelesaikan artikel, MS revisi artikel.

Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Ketersediaan Data

Data dapat diperoleh dengan menghubungi penulis melalui email serta menjelaskan keperluan permintaan data dalam email tersebut.

REFERENSI

- Alfiyah, N., & Latifah, S. W. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 1081. <https://doi.org/10.22219/jrak.v7i2.21>.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)*, Skripsi.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (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 The Effect of Taxpayer Awareness, Fiscal Services, and Tax Sanctions. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Burhan, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center). 3(1), 20–29.
- Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal. *Field Studies*. 46(April), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenade Media Group.
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1882. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>
- Fadilah, & Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Keadilan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 14–28.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. UNDIP Press: Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit - Undip.
- Hamzah, F., Ramdani, R., Muslim, & Putra, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(1), 27–38.
- Hartana, I. M. G. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, *Jurnal Indonesia* 25, 1506–1533.
- Hidayat, N., & Purwana, D. (2017). *Perpajakan Teori & Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Skripsi.
- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015 Skripsi. *Jurnal Ekonomi*, 23(45), 1–100. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/322694421>
- 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*. Skripsi, 1–171.
- Lenggono, T. O. (2017). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sunset Policy, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 1–11.
- Lie, Sadjarto, A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting*, 3(2), 1–15.

- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Nugroho, R. A., & Abraham, C. D. (2017). Implementasi Strategi KPP Pratama Surakarta dalam Meningkatkan Pengguna E-Filing di Kota Surakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 12(2), 1–13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1–8.
- Permadani, I., & Rejeki, D. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede)*. Skripsi.
- Priambodo, P. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta, (1), 128.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 1–9.
- Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(2), 745–760.
- Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(4), 518–526. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i2.683>.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Solichah, N., Soewarno, N., & Isnalita. (2019). Pengaruh penerapan e-filing, tingkat pemahaman pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pajak*, 4(2), 728–744.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (3rd ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, & Kholifah, D. (2015). *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Pelaku UMKM Sesudah Penerapan PP No. 46 Tahun 2013*. 3(2).
- Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(1), 139–158. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i1.704>
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.