

Peran Kualitas Pelayanan Fiskus dalam Memoderasi Pengaruh Efektifitas Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Moch Hafidz Hamzah Al Amin^{1*}, Afifudin², Umi Nandiroh³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: hafid.hamzah48@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the moderating effect of quality of tax authorities service in the influence of use of e-filing, tax knowledge, tax sanction, on the firm value of KPP Pratama Singosari. The incidental sampling technique was used in this study. This type of research uses descriptive research methods through a quantitative approach. The quantitative approach method is a type of research that involves collecting data to test hypotheses or answer questions about an issue or topic, with moderated regression analysis processed using SmartPLS version 4. The data sources used are primary data obtained from questionnaires and distributed directly to individual taxpayers registered at KPP Pratama Singosari. The research sample consisted of 170 respondents and was measured using a Likert scale. The use of e-filing does not affect taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari, while tax knowledge, and tax sanctions significantly affects taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The quality of taxpayer services also has a significant effect on taxpayer compliance. However, the quality of tax authorities' services does not moderate the relationship between the use of e-filing and tax knowledge with taxpayer compliance. Conversely, the quality of tax authorities' services can moderate the relationship between tax sanctions and taxpayer compliance.

Keywords: *Use of e-filling, tax knowledge, tax sanctions, quality of tax authorities services, and taxpayer compliance, KPP Pratama Singosari.*

Pendahuluan

Pendapatan negara Indonesia paling besar ditopang oleh penerimaan pajak. Jika dilihat dari realisasi pendapatan negara pada tahun 2022 mencatatkan penerimaan negara sebesar 2.626,4 triliun dimana 1.716,8 triliun berasal dari penerimaan pajak dan sisanya dari penerimaan bukan pajak. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa pajak memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap negara yaitu mencapai 65,37% dari total pendapatan negara. Salah satu fungsi pajak ialah fungsi *budgeter* yaitu untuk menciptakan stabilitas ekonomi (Mardiasmo 2018). Pajak dapat digunakan untuk mengendalikan inflasi dan menjaga stabilitas nilai tukar rupiah. Dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak memainkan peran yang sangat vital bagi negara sehingga perlu dalam realisasinya dibutuhkan kepatuhan Wajib Pajak agar penerimaan negara khususnya dari perpajakan dapat mencapai target. Kerja sama antara pemerintah dan masyarakat sangat penting dalam mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak yang optimal. Pemerintah harus dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak begitu juga dengan Wajib Pajak yang diharapkan patuh terhadap regulasi pajak yang berlaku. Berikut ini merupakan gambaran data terkait kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dari tahun 2017-2022.



Sumber: kemenkeu.go.id

Gambar 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia sudah cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan kepatuhan tersebut. Lebih lanjut kepatuhan perpajakan di Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2022 yaitu 84,07% di tahun 2021 menjadi 83,02% di tahun 2022 atau sekitar 15,8 juta pelaporan SPT dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai kondisi di mana Wajib Pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan mereka dan menggunakan hak perpajakan yang dimiliki (Safitri & Silalahi, 2020). Dapat diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah kemauan Wajib Pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara. Penerapan *e-filing* pada sistem perpajakan di Indonesia merupakan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan kewajibannya

Pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai pemahaman yang mendalam tentang hukum, peraturan, dan prosedur perpajakan yang harus diketahui oleh wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan luas tentang perpajakan akan lebih memahami hak dan kewajibannya, sehingga lebih cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Nasiroh & Afiqoh, 2023).

Sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak adalah cara untuk memastikan bahwa aturan-aturan dan hukum-hukum perpajakan akan diikuti, dengan tujuan mencegah pelanggaran terhadap norma-norma perpajakan oleh Wajib Pajak (Mardiasmo 2018).

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diduga dapat memoderasi yaitu variabel yang dapat memperkuat maupun memperlemah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Fiskus mempunyai peran penting dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajibannya. Kualitas layanan pajak mengacu pada kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan pelayanan perpajakan yang optimal kepada wajib pajak, sehingga Wajib Pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh DJP (Ermawati *et al.* 2022).

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan dan beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan masih terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian sehingga menarik untuk diketahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta ditambah kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memiliki potensi kontribusi yang signifikan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan wajib pajak. Bagi KPP, hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kepatuhan pajak di era digital, khususnya terkait dengan implementasi *e-filing* dan kualitas layanan fiskus. Informasi ini dapat

digunakan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara nasional. Selain itu, bagi wajib pajak, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya pemahaman pajak yang baik serta kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang efisien dan adil. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada upaya bersama untuk mencapai sistem perpajakan yang lebih baik dan kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Theory Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah sebuah teori dalam psikologi sosial yang menggambarkan bagaimana sikap individu, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku mempengaruhi niat atau intensi, yang pada gilirannya memengaruhi perilaku seseorang (Ajzen, 1991). Singkatnya, *Theory of Planned Behavior* atau dapat disebut juga Teori Perilaku Terencana dapat membantu untuk memahami faktor-faktor yang membuat seseorang berniat untuk melakukan suatu tindakan dan kemudian melaksanakannya di dunia nyata.

Penerapan E-filing dan Kepatuhan Wajib Pajak

E-Filing merupakan sistem elektronik yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia untuk pelaporan pajak. Dalam sistem ini, Wajib Pajak (WP) dapat mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) secara daring melalui situs web DJP atau melalui penyedia layanan aplikasi (ASP) yang terdaftar di DJP.

Rahayu (2010) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai tingkat ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, baik dalam hal pembayaran pajak, pelaporan SPT Masa, SPT Tahunan, maupun kewajiban lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan antara penerapan *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak, akan tetapi masih terdapat beberapa hasil yang kontradiktif seperti penelitian yang dilakukan oleh Erwanda *et.al* (2019) Mahendra & Budiarta (2020) Wahyuni (2021) Rifana *et al.* (2021) Basuki & Jaeni (2022) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti *et al.* (2023) dan Revina & Ernandi (2023) menunjukkan hasil yang sebaliknya, yang menyatakan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya sistem *e-filing*, dapat memberikan manfaat bagi penggunanya (Susanti *et al*, 2023). Wajib pajak yang ingin mengajukan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan mengirimkan laporan mereka langsung melalui aplikasi *e-filing* di DJP Online. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-filing* merupakan terobosan dalam sistem pelaporan pajak di Indonesia yang memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajibannya. Dari penjelasan diatas hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁: Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak merupakan informasi tentang pajak yang membantu masyarakat memahami peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan pajak, baik secara material maupun formal (Septyana *et.al*, 2022). Hal ini mencakup pemahaman tentang jenis-jenis pajak, objek pajak, subjek pajak, tarif pajak, tata cara menghitung pajak, tata cara pelaporan dan pembayaran pajak, hak dan kewajiban wajib pajak, serta sanksi perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan penghasilannya dengan benar dan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Basuki & Jaeni (2022), Hartopo *et al.* (2020), Yanti &

Wijaya (2023), dan Aliviany & Maharani (2023) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya penelitian oleh Erwanda *et.al* (2019), Nasiroh & Afiqoh (2023), dan Kusuma *et al.* (2023) menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentu akan mempengaruhi pada penilaian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Febriyanti *et. al* 2023). Pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak dan prosedur pelaporan, memungkinkan wajib pajak akan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan perubahan sikap jangka panjang terhadap kepatuhan pajak, menumbuhkan budaya tanggung jawab dan kesadaran tentang kewajiban pajak (Nandiroh *et al.* 2024). Dari penjelasan diatas hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari.

Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi.” Sehingga dapat dikatakan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Rahayu (2010) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai tingkat ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, baik dalam hal pembayaran pajak, pelaporan SPT Masa, SPT Tahunan, maupun kewajiban lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hartopo *et al.* (2020) dan Aliviany & Maharani (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Yanti & Wijaya (2023) Nasiroh & Afiqoh (2023) Revina & Ernandi (2023) Kusuma *et al.* (2023) Rifana *et al.* (2021) Wahyuni (2021) Mahendra & Budiarta (2020) menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Amalia (2016) menjelaskan bahwa sanksi merupakan bentuk hukuman yang diberikan kepada individu yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan. Dari penjelasan diatas hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Hardiansyah (2011) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah aktivitas membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sementara itu, Moenir (2015) mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, dan melibatkan seluruh organisasi dalam masyarakat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan melibatkan proses interaksi yang bertujuan memberikan manfaat kepada pihak lain. Hal ini mencakup aspek fisik, interaksi dengan petugas, dan prosedur yang disediakan untuk pelanggan.

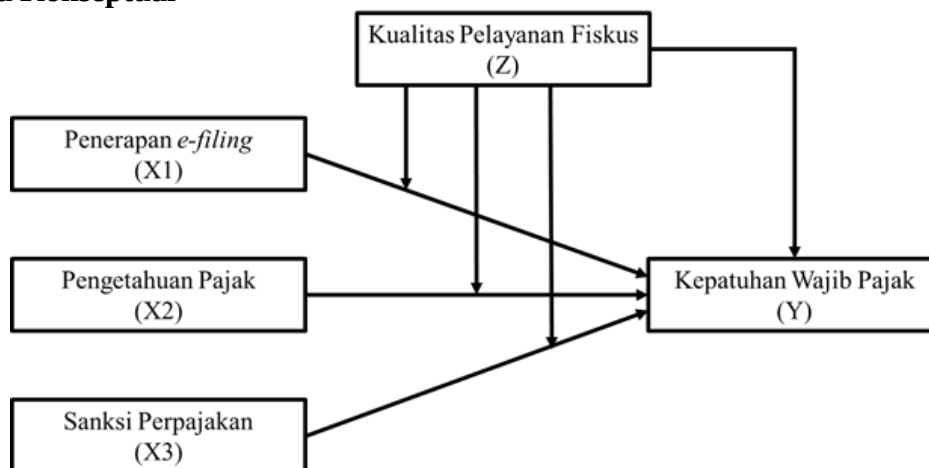
Kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan penghasilannya dengan benar dan tepat waktu. Rifana *et al.* (2021) Wahyuni (2021) Mahendra & Budiarta (2020) menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya Hartopo *et al.* (2020) dan Aliviany & Maharani (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan memberikan bantuan dan informasi yang jelas, yang memperkuat sikap positif terhadap kepatuhan. Jika wajib pajak merasa bahwa otoritas pajak memberikan dukungan yang memadai, mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan pajak. Jika kualitas pelayanan

perpajakan sangat baik, maka akan meningkatkan persepsi wajib pajak tentang pelayanan dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wahyuni 2021). Dari penjelasan diatas hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari.

Kerangka Konseptual



Gambar 2 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis dan Lokasi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif ini dapat diperoleh melalui berbagai cara, seperti observasi, survei, dan eksperimen (Sugiyono, 2019). Penelitian ini termasuk jenis penelitian korelasional yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel (Sukardi, 2009). Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Singosari yang berlokasi di Jalan Raya Randuagung No.12, Gondang, Randuagung, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari tahun 2024. Dalam konteks ini, sampel yang diambil adalah wajib pajak yang secara kebetulan atau sebelumnya telah melakukan pembayaran pajak di KPP Pratama Singosari.

Definisi Operasional Variabel

1. Nilai Perusahaan

Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden mengacu pada Bahrien & Purba (2024) sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam pendaftaran.
2. Kepatuhan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang harus dibayarkan.
4. Kepatuhan dalam membayar kewajiban pajak yang tertunda.

2. Ukuran Perusahaan

Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden mengacu pada Darmayasa et al. (2020) sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan SPT.
2. Manfaat penggunaan SPT.
3. Efisiensi dan efektivitas penggunaan SPT.

3. Profitabilitas

Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden mengacu pada Nasiroh & Afiqoh (2023) sebagai berikut:

1. Pengetahuan akan fungsi pajak.
2. Pengetahuan akan peraturan perpajakan.
3. Pengetahuan akan tarif dan tata cara pelaporan pajak

4. Likuiditas

Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden mengacu pada Ermawati et al. (2022) sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib Pajak terhadap sanksi pajak.
2. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap sanksi pajak.

5. Leverage

Indikator yang digunakan sebagai dasar item pernyataan kepada responden mengacu pada Safitri & Silalahi (2020) sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Langsung (*Tangibles*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Outer Loading

Tabel 1. *Outer Loading*

Variabel	Item	Outer loadings
Penerapan e-filling (X1)	X1.1	0.726
Penerapan e-filling (X1)	X1.2	0.800
Penerapan e-filling (X1)	X1.3	0.808
Penerapan e-filling (X1)	X1.4	0.760
Penerapan e-filling (X1)	X1.5	0.791
Penerapan e-filling (X1)	X1.6	0.709
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.1	0.734
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.2	0.869
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.3	0.837
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.4	0.850
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.5	0.883
Pengetahuan Pajak (X2)	X2.6	0.825
Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0.830
Sanksi Pajak (X3)	X3.2	0.836
Sanksi Pajak (X3)	X3.3	0.858
Sanksi Pajak (X3)	X3.4	0.846
Sanksi Pajak (X3)	X3.5	0.722
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.765
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.2	0.831
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.3	0.803
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.4	0.823
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.5	0.819
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.6	0.744
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.7	0.747
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.1	0.701

Variabel	Item	Outer loadings
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.2	0.708
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.3	0.660
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.4	0.659
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.5	0.653
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.6	0.851
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.7	0.726
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	Z.8	0.691
Kualitas Pelayanan Pajak (Z) x Penerapan e-filling (X1)		1.000
Kualitas Pelayanan Pajak (Z) x Sanksi Pajak (X3)		1.000
Kualitas Pelayanan Pajak (Z) x Pengetahuan Pajak (X2)		1.000

Sumber: Data Olahan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui untuk keseluruhan nilai *loading* masing-masing konstruk refleksi memiliki nilai *loading* > 0,5. Terkait demikian, model dinyatakan telah memenuhi kriteria *convergent validity* baik. Maka dapat dinyatakan nilai factor *loading* dalam variabel penerapan e-filling, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak x penerapan e-filling, kualitas pelayanan pajak x sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak x pengetahuan pajak adalah valid.

Average Variance Extracted

Tabel 2. Average Variance Extracted

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.625	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	0.502	Valid
Penerapan e-filling (X1)	0.587	Valid
Pengetahuan Pajak (X2)	0.696	Valid
Sanksi Pajak (X3)	0.672	Valid

Sumber : Data olahan SmartPls 2024

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa masing-masing memperoleh nilai AVE lebih dari 0,5 dimana indikator dapat dijelaskan lebih dari 50% atau lebih, sehingga model dapat dilakukan pengujian lebih lanjut dan instrumen pengukuran dalam penelitian ini valid secara konvergen.

Cross Loading

Tabel 3. Cross Loading

	(Y)	(Z)	(X1)	(X2)	(X3)	Z x X3	Z x X2	Z x X1
X1.1	0.527	0.628	0.726	0.634	0.580	-0.359	-0.469	-0.485
X1.2	0.557	0.614	0.800	0.584	0.537	-0.299	-0.303	-0.261
X1.3	0.565	0.630	0.808	0.615	0.562	-0.219	-0.262	-0.196
X1.4	0.562	0.537	0.760	0.592	0.568	-0.191	-0.217	-0.186
X1.5	0.706	0.690	0.791	0.732	0.542	-0.210	-0.405	-0.446
X1.6	0.562	0.575	0.709	0.626	0.439	-0.168	-0.255	-0.333
X2.1	0.550	0.657	0.524	0.734	0.725	-0.419	-0.371	-0.319
X2.2	0.765	0.720	0.743	0.869	0.625	-0.278	-0.469	-0.426
X2.3	0.707	0.687	0.736	0.837	0.642	-0.223	-0.434	-0.390
X2.4	0.707	0.628	0.692	0.850	0.654	-0.256	-0.410	-0.336
X2.5	0.724	0.665	0.722	0.883	0.620	-0.226	-0.404	-0.279
X2.6	0.683	0.651	0.697	0.825	0.691	-0.421	-0.444	-0.394
X3.1	0.532	0.523	0.575	0.576	0.830	-0.309	-0.141	-0.154
X3.2	0.590	0.524	0.533	0.582	0.836	-0.293	-0.136	-0.132

	(Y)	(Z)	(X1)	(X2)	(X3)	Z x X3	Z x X2	Z x X1
X3.3	0.633	0.707	0.629	0.776	0.858	-0.412	-0.366	-0.324
X3.4	0.579	0.657	0.608	0.652	0.846	-0.449	-0.405	-0.334
X3.5	0.539	0.622	0.525	0.622	0.722	-0.440	-0.363	-0.326
Y.1	0.765	0.720	0.743	0.653	0.625	-0.278	-0.469	-0.426
Y.2	0.831	0.622	0.584	0.629	0.510	-0.085	-0.201	-0.160
Y.3	0.803	0.580	0.561	0.643	0.505	-0.037	-0.165	-0.145
Y.4	0.823	0.630	0.574	0.694	0.479	-0.098	-0.245	-0.167
Y.5	0.819	0.567	0.608	0.658	0.488	-0.145	-0.240	-0.224
Y.6	0.744	0.501	0.564	0.492	0.640	-0.061	0.003	-0.054
Y.7	0.747	0.495	0.536	0.500	0.662	-0.045	-0.000	-0.029
Z.1	0.510	0.701	0.512	0.610	0.703	-0.444	-0.393	-0.344
Z.2	0.510	0.708	0.521	0.416	0.328	-0.198	-0.260	-0.332
Z.3	0.444	0.660	0.565	0.409	0.330	-0.132	-0.158	-0.160
Z.4	0.448	0.659	0.553	0.391	0.340	-0.104	-0.121	-0.089
Z.5	0.473	0.653	0.445	0.585	0.616	-0.377	-0.270	-0.270
Z.6	0.702	0.851	0.676	0.690	0.553	-0.267	-0.322	-0.357
Z.7	0.567	0.726	0.627	0.575	0.478	-0.186	-0.114	-0.184
Z.8	0.572	0.691	0.626	0.692	0.819	-0.482	-0.478	-0.393
Z x X1	-0.239	-0.385	-0.419	-0.429	-0.311	0.768	0.914	1.000
Z x X2	-0.265	-0.380	-0.418	-0.507	-0.347	0.739	1.000	0.914
Z x X3	-0.148	-0.390	-0.311	-0.356	-0.465	1.000	0.739	0.768

Sumber : Data olahan SmartPls 2024

Pada Tabel 3, diketahui bahwa variabel kepatuhan wajib pajak, penerapan e-filling, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak x penerapan e-filling, kualitas pelayanan pajak x sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak x pengetahuan pajak memperoleh nilai *cross loading* lebih dari variabel laten lainnya. Semua nilai di atas ambang batas yaitu 0,50 sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid dan indikator-indikator yang telah digunakan dalam penelitian ini telah memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

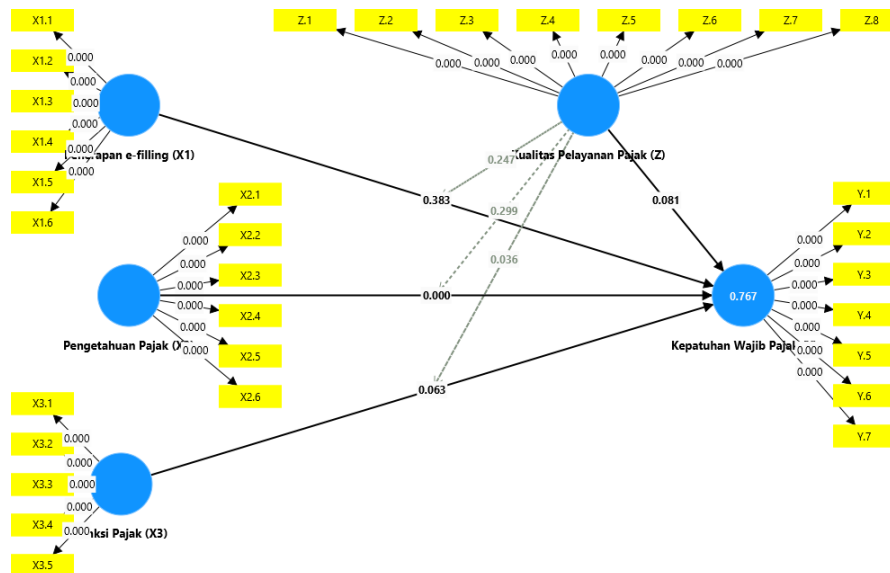
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.901	0.909
Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	0.858	0.869
Penerapan e-filling (X1)	0.859	0.864
Pengetahuan Pajak (X2)	0.912	0.918
Sanksi Pajak (X3)	0.877	0.881

Sumber : Data olahan SmartPls, 2024

Pada Tabel 4, Hasil uji reliabilitas melalui cronbach alpha dan *composite reliability* menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi > 0,07 sehingga dapat disimpulkan bahwa data reliabel.

Inner Model

Model struktural atau *inner model* dalam analisis Partial Least Squares (PLS) mencerminkan hubungan kausal antara variabel laten, yang dibangun berdasarkan teori yang mendasarinya (Hamid & Anwar, 2019). Berikut hasil algoritma *inner model* dalam penelitian ini:



Gambar 3 Algoritma Inner Model

R Square

Tabel 5. R Square

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.767	0.757

Sumber : Data olahan SmartPls, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diperoleh nilai R Square Adjusted sebesar 0,757 atau 75,7%. Artinya variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel penerapan e-filling, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak x penerapan e-filling, kualitas pelayanan pajak x sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak x pengetahuan pajak sebesar 75,7%, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Moderasi

	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
Penerapan e-filling -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.101	0.873	0.191	Ditolak
Pengetahuan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.559	5.277	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan Fiskus -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.203	1.748	0.040	Diterima
Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.160	1.856	0.032	Diterima
Kualitas Pelayanan Fiskus*Penerapan e-filling -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0.139	1.158	0.123	Ditolak
Kualitas Pelayanan Fiskus*Pengetahuan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.136	1.040	0.149	Ditolak
Kualitas Pelayanan Fiskus*Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.195	2.093	0.018	Ditolak

Sumber : Data olahan SmartPls, 2024

Pengujian hipotesis dapat dijabarkan berdasarkan tabel 9 sebagai berikut:

a) Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,873 dengan nilai *p value* sebesar 0,191 > 0,05. Artinya H1 ditolak, maka variabel penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti *et al.* (2023) dan Revina & Ernandi (2023) yang menyatakan penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem *e-filing* dirasa kurang efektif karena masih adanya kendala pada sistem dan jaringan selain itu kurangnya sosialisasi pengoperasian sistem *e-filing* bagi wajib pajak yang sebelumnya terbiasa melakukan pelaporan secara manual yang kemudian beralih pada sistem *e-filing*. Sehingga bagi mereka yang tidak terbiasa akan dirasa sulit. Untuk itu perlu adanya peningkatan pada penerapan *e-filing* agar dapat bermanfaat dan efektif mendorong kepatuhan Revina & Ernandi (2023). Dalam Theory Planned Behavior, sikap terhadap perilaku memengaruhi niat untuk melakukan perilaku tersebut. Jika wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap *e-filing* atau merasa tidak ada manfaat signifikan, niat mereka untuk patuh melalui *e-filing* juga akan rendah.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwanda *et.al* (2019) Mahendra & Budiarta (2020) Wahyuni (2021) Rifana *et al.* (2021) Basuki & Jaeni (2022) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,277 dengan nilai *p value* sebesar 0,000 < 0,05. Artinya H2 diterima, maka variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Basuki & Jaeni (2022), Hartopo *et al.* (2020), Yanti & Wijaya (2023), dan Aliviany & Maharani (2023) yang menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak yang lebih baik dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban wajib pajak, manfaat kepatuhan, dan konsekuensi dari penghindaran pajak. Dengan informasi yang lebih lengkap, wajib pajak dapat memiliki sikap yang lebih positif terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak. Selain itu Pengetahuan pajak dapat mempengaruhi norma subjektif dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang harapan sosial terkait kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memahami bahwa kepatuhan pajak dianggap sebagai norma sosial yang positif dan dihargai dalam komunitas, akan lebih terdorong untuk mematuhi. Hal ini didukung oleh Theory of Planned Behavior (TPB) yang menyatakan bahwa norma subjektif mempengaruhi niat individu untuk melakukan suatu tindakan. Pengetahuan pajak dapat memperluas pemahaman tentang norma sosial dan tekanan yang berkaitan dengan kepatuhan pajak, sehingga berpotensi mempengaruhi niat wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwanda *et.al* (2019), Nasiroh & Afiqoh (2023), dan Kusuma *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,856 dengan nilai *p value* sebesar 0,032 < 0,05. Artinya H3 diterima, maka variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti & Wijaya (2023) Nasiroh & Afiqoh (2023) Revina & Ernandi (2023) Kusuma *et al.* (2023) Rifana *et al.* (2021) Wahyuni (2021) Mahendra & Budiarta (2020) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat lebih patuh lagi di masa depan. Sanksi perpajakan berlaku bagi wajib pajak

yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Vionita & Kristanto, 2018). Adanya sanksi pajak, seperti denda atau hukuman, meningkatkan persepsi risiko dan kerugian yang terkait dengan kepatuhan pajak. Penilaian negatif terhadap konsekuensi dari ketidakpatuhan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak dengan menekankan pentingnya memenuhi kewajiban untuk menghindari penalti yang tidak diinginkan. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), sikap terhadap suatu perilaku mempengaruhi niat untuk melakukannya. Sanksi pajak yang meningkatkan persepsi risiko dan kerugian dari ketidakpatuhan dapat mengubah sikap wajib pajak menjadi lebih mendukung kepatuhan, sehingga memperkuat niat mereka untuk mematuhi peraturan pajak.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartopo et al. (2020) dan Aliviany & Maharani (2023) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

d) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 1,158 dengan nilai p value sebesar $0,123 > 0,05$. Artinya H_5 ditolak, maka variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Revina & Ernandi (2023) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak secara umum, penerapan e-filing mungkin menghadapi masalah yang tidak sepenuhnya dapat diatasi hanya dengan peningkatan kualitas pelayanan. Wajib pajak yang memiliki sikap negatif terhadap e-filing karena alasan teknis, keamanan, atau kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan fiskus yang baik tidak dapat mengatasi masalah-masalah ini. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), sikap terhadap suatu perilaku mempengaruhi niat untuk melakukannya. Kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat membentuk sikap positif terhadap e-filing. Namun, sikap positif ini tidak selalu berbanding lurus dengan niat untuk menggunakan e-filing, terutama jika faktor lain seperti keterampilan teknologi atau persepsi manfaat dari wajib pajak rendah

e) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Hubungan Penerapan E-filing dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 1,158 dengan nilai p value sebesar $0,123 > 0,05$. Artinya H_5 ditolak, maka variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Revina & Ernandi (2023) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak secara umum, penerapan e-filing mungkin menghadapi masalah yang tidak sepenuhnya dapat diatasi hanya dengan peningkatan kualitas pelayanan. Wajib pajak yang memiliki sikap negatif terhadap e-filing karena alasan teknis, keamanan, atau kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan fiskus yang baik tidak dapat mengatasi masalah-masalah ini. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), sikap terhadap suatu perilaku mempengaruhi niat untuk melakukannya. Kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat membentuk sikap positif terhadap e-filing. Namun, sikap positif ini tidak selalu berbanding lurus dengan niat untuk menggunakan e-filing, terutama jika faktor lain seperti keterampilan teknologi atau persepsi manfaat dari wajib pajak rendah..

f) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Hubungan Penerapan E-filing dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 1,040 dengan nilai p value sebesar $0,149 > 0,05$. Artinya H_6 ditolak, maka variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari.

Pengetahuan perpajakan secara langsung mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan. Wajib pajak dengan pengetahuan yang baik tentang kewajiban perpajakan cenderung memiliki sikap positif terhadap kepatuhan. Meskipun kualitas pelayanan fiskus dapat memperbaiki proses administrasi dan komunikasi, sikap dasar yang telah terbentuk melalui pengetahuan pajak tidak selalu dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan fiskus. Secara normatif, pada Theory of Planned Behavior (TPB), mengemukakan bahwa norma subjektif mempengaruhi niat untuk melakukan suatu tindakan. Pengetahuan pajak membentuk norma subjektif dengan mengedukasi wajib pajak tentang ekspektasi sosial. Kualitas pelayanan fiskus mungkin tidak mempengaruhi norma subjektif secara signifikan jika norma tersebut sudah mapan melalui pengetahuan yang ada.

g) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Hubungan Penerapan E-filing dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 2,093 dengan nilai p value sebesar $0,018 < 0,05$. Artinya H_7 diterima, maka variabel kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Revina & Ernandi (2023) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan dengan meningkatkan persepsi risiko ketidakpatuhan. Namun, kualitas pelayanan fiskus dapat memodifikasi dampak ini dengan mempengaruhi bagaimana wajib pajak memandang keadilan dan efektivitas sanksi. Pelayanan fiskus yang baik dapat mengurangi persepsi bahwa sanksi adalah bentuk hukuman yang tidak adil atau sewenang-wenang. Hal lain yang dapat menjadi alasan yaitu Kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi norma subjektif dengan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan diterapkan secara adil dan konsisten. Pelayanan fiskus yang baik dapat memperkuat norma sosial tentang kepatuhan dengan menunjukkan bahwa kewajiban pajak dihargai dan diterapkan secara objektif, serta meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan dengan menyediakan informasi dan dukungan yang dibutuhkan wajib pajak untuk mematuhi peraturan. Pelayanan yang baik mempermudah wajib pajak dalam memahami dan memenuhi kewajiban mereka, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa kontrol kepatuhan terhadap kewajiban pajak.

Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan yaitu seberapa mudah atau sulitnya seseorang merasa dalam melakukan suatu tindakan mempengaruhi niat untuk melakukan tindakan tersebut. Sanksi perpajakan dapat menambah ketidakpastian jika tidak diimbangi dengan informasi dan dukungan yang memadai. Kualitas pelayanan fiskus yang baik membantu mengurangi ketidakpastian ini dengan memberikan penjelasan dan bantuan yang jelas, yang meningkatkan kontrol perilaku yang dimiliki oleh wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi moderasi, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-filing, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi hubungan antara penerapan e-filing dan pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi dalam hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan pentingnya fokus pada kualitas pelayanan fiskus untuk meningkatkan efektivitas sanksi perpajakan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan: pertama, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner terbatas dalam memberikan informasi mendalam dari setiap responden. Kedua, penelitian ini hanya mencakup wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singosari, yang membatasi generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas. Ketiga, penelitian ini hanya mempertimbangkan tiga variabel independen—penerapan e-filing, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan—serta satu variabel moderasi, yaitu kualitas pelayanan fiskus, sehingga tidak mencakup variabel lain yang mungkin berpengaruh. Keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk memahami konteks dan cakupan hasil penelitian secara lebih mendalam.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti menggunakan teknik pengumpulan data tambahan seperti wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan mendalam. Selain itu, memperluas populasi dan sampel dengan melibatkan beberapa KPP akan memberikan data yang lebih variatif dan representatif. Penambahan variabel lain, baik sebagai variabel independen maupun moderasi, seperti biaya kepatuhan dan mekanisme pembayaran pajak, juga disarankan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory Of Planned Behavior." *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50(2):179–211. Doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Aliviany, Delira, And Novera Kristianti Maharani. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 3(3):14–26. Doi: 10.55606/Jebaku.V3i3.2550.
- Amalia, Rizki Fitri. 2016. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang." *Orasi Bisnis* 15(1).
- Astuti, Budi, Popi Putri Prananda, Nensi Yuniarti, And Yudi Pratama Putra. 2023. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt Wpop Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Bengkulu Dua." *Jurnal Ekombis Review* 11(1):213–22. Doi: 10.37676/Ekombis.V11i1.
- Bahrien, Maretta, And Mortigor Purba. 2024. "Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Transparansi Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Eco-Buss* 6:1220–34. Doi: 10.32877/Eb.V6i3.1103.

- Basuki, Achmad, And Jaeni. 2022. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Penerapan E – Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 15(2):428–46.
- Darmayasa, I. Nyoman, Bagus Wibawa, And Ketut Nurhayanti. 2020. “E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Kajian Akuntansi* 4:208. Doi: 10.33603/Jka.V4i2.3949.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/Pj/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.
- Ermawati, Yana, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, And Komang Puspita Sari. 2022. “Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance* 4(2018):59–65. Doi: 10.20885/Ncaf.Vol4.Art10.
- Erwanda, M. Ardhy, Henri Agustin, And Erly Mulyani. 2019. “Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3):1510–17. Doi: 10.24036/Jea.V1i3.158.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram Ibm Spss*. 9th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Febriyanti, K. A., Afifudin, A., Siti, A. A., (2023), Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara), *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol 12(01)*, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/20062>.
- Hadi, Z. A., Afifudin, A., & Anwar, S. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu). *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 575-581.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hartopo, Adi, Endang Masitoh, And Purnama Siddi. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kecamatan Delanggu.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 16(Issn 0216-7832):50–56.
- Kusuma, Gumulya Sonny Marcel, Mia Kusumawaty, Mella Handayani, And Kurnia Krisna Hari. 2023. “Pengaruh Pemahaman Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 20(Issn 1693-4091 E-Issn 2622-1845):78–90.
- Mahendra, I. Putu Ardhian Janu, And I. Ketut Budiarta. 2020. “Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wpop.” *E-Jurnal Akuntansi* 30(5):1183. Doi: 10.24843/Eja.2020.V30.I05.P09.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Nandiroh, U., & Hidayati, I. (2022). Socialization, Knowledge, Understanding, And The Complexity Of Tax Administration Towards The Use Of Tax Incentives During A Pandemic. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(1), 290-296. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.2141>

- Nandiroh, U., Malikah, A., & Syafitri, E. D. (2024). Inovasi pendidikan pajak: Sosialisasi dan pendampingan praktis untuk dosen dan karyawan UNISMA. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(2), 211-219
- Nandiroh, U., Pratikto, H., & Wardana, L. W. (2024). Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filling System: An Indonesian Perspective. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(02), 256-273
- Nasiroh, Dewi, And Nyimas Wardatul Afiqoh. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Ristansi: Riset Akuntansi* 3(2):152–64. Doi: 10.32815/Ristansi.V3i2.1232.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. "Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia." *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan* 5(2):127–42.
- Revina, Foni, And Herman Ernandi. 2023. "The Effectiveness Of Implementing E-Filling, Inspection And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance With Fiscal Service Quality As A Moderating Variable." *Indonesian Journal Of Innovation Studies* 21. Doi: 10.21070/Ijins.V21i.777.
- Rifana, Destria Ayunda, Indra Lila Kusuma, And Muhammad Tho'in. 2021. "Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Surakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22(1):313. Doi: 10.29040/Jap.V22i1.2792.
- Safitri, Devi, And Sem Paulus Silalahi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20(2):145–53. Doi: 10.29040/Jap.V20i2.688.
- Septyana, Sarah, Putu Budi Anggiriawan, And Cokorda Krisna Yudha. 2022. "Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pemediasi." *E-Jurnal Akuntansi* 32(12):3518. Doi: 10.24843/Eja.2022.V32.I12.P04.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Wahyuni. 2021. "Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Nobel Management Review* 2(E-Issn: 2723-4983):270–81.
- Yanti, Lia Dama, And Verlin Sinta Wijaya. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm." *Eco-Buss* 6(1):206–16.