



KEPATUHAN WAJIB PAJAK: PENGARUH SISTEM *E-FILING*, SANKSI PAJAK, DAN SOSIALISASI PAJAK DIMODERASI OLEH KUALITAS PELAYANAN FISKUS

Nur Rahmah Sari

Program Studi Akuntansi UIN Alauddin Makassar

Surel: nur.rahmahsari@uin-alauddin.ac.id

INFO ARTIKEL

JIAP Volume VII
Nomor 2
Halaman 296-314
Samata, Desember 2021

ISSN 2441-3017
E-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:

Tanggal Diterima:

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan kebijakan sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kualitas pelayanan fiskus. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak memoderasi pengaruh sistem *e-filing* dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *E-filing*, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus

This study was conducted to examine the effect of implementing e-filing system, tax sanctions, and tax socialization on taxpayer compliance moderated by the quality of fiscus services. This study is a quantitative study with with an associative approach. Data was collected by distributing questionnaires to the total of 100 taxpayers at KPP Pratama North Makassar. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The result showed the e-filing system, tax sanctions, and tax socialization had a significant positive effect on taxpayer compliance. This study also found tha the quality of fiscus services was able to moderate the effect of tax sanction on taxpayer compliance, but din not moderate the effect of the e-filing system and tax socialization on taxpayer compliance.

Keyword: *E-Filing System, Tax Sanctions, Tax Socialization, Tax Compliance, Fiscus Services Quality.*

Copyright: Sari, Nur Rahmah. (2021). Pengaruh Sistem *E-filing*, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi Oleh Kualitas Pelayanan Fiskus. Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban (296-314). <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.28881>

Sektor perpajakan merupakan salah satu penyumbang terbesar bagi pendapatan Negara. Menurut Koentarto (2011), dibandingkan dengan sektor-sektor lain di Indonesia, sektor perpajakan mampu menopang pendapatan lebih dari 50%. Pertumbuhan perekonomian negara yang sangat didominasi oleh pajak, mendorong pentingnya meningkatkan kebijakan pemerintah dalam lingkup perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tentu melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pendapatan pajak, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan Wajib Pajak (WP). Penerimaan pendapatan yang bersumber dari sektor perpajakan dinilai dapat dicapai secara maksimal jika disertai dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kusumayanthi dan Suprasto, 2019).

Menurut Suyatmin (2004), kesadaran perpajakan ditunjukkan dari sikap positif bahwa pajak adalah iuran rakyat yang digunakan untuk dana pembangunan, untuk dana pengeluaran umum fungsi dan tugas pemerintah, salah satu sumber dana pembiayaan fungsi dan tugas pemerintah, serta percaya bahwa pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak benar-benar digunakan untuk kepentingan pembangunan. Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak merupakan hal yang sangat penting. Namun sayangnya masih banyak masyarakat yang menjadikan pembayaran pajak sebagai sebuah beban, dan hal ini lah yang menjadikannya sulit untuk dilakukan. Putri et.al (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih tergolong rendah menjadi salah satu tantangan dalam upaya meningkatkan pendapatan Negara melalui penerimaan pajak.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah menetapkan cara yang dianggap cepat dan mampu memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, yaitu meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* (Safitri dan Silalahi, 2020). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh dari penerapan sistem ini dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Solekha dan Supriono (2018) dan Farah (2020) menemukan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan, termasuk di dalamnya menjelaskan mengenai sanksi perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1994, sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Pemberian sanksi diyakini perlu dilakukan untuk memberikan efek jera bagi pelanggar pajak. Menurut Arum (2012), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Siregar (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Cahyani dan Noviari

(2019) melakukan penelitian terkait sanksi perpajakan dan menemukan bahwa penerapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agar dapat mengatakan bahwa seorang wajib pajak telah patuh terhadap pajak, perlu dipastikan bahwa wajib pajak tersebut secara penuh memahami Undang-Undang Perpajakan, tata cara mengisi formulir perpajakan juga menghitung pajaknya, cara melaporkan SPT, dan yang paling penting adalah selalu membayar pajak tepat waktu (Putri, 2018). Hal tersebut tentu sulit dicapai jika wajib pajak tidak memperoleh akses informasi yang cukup untuk mendapatkan pengetahuan tersebut. Melakukan sosialisasi perpajakan menjadi alternatif bagi pemerintah dalam membantu masyarakat untuk lebih memahami mengenai peraturan perpajakan yang kemudian dapat berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Wardani dan Wati, 2018). Penelitian Yulia et al (2020) menemukan bahwa sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk memaksimalkan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pegawai pajak menjadi salah satu hal yang tidak bisa diabaikan. Pelayanan fiskus yang baik dinilai akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Menurut Purba (2016), pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai pelayanan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan dalam pelaporan pajak. Upaya fiskus dalam peningkatan penerimaan pajak adalah dengan mengoptimalkan penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (Christover, 2016). Dalam penelitian Putri et al (2020), dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh penerapan sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini, peneliti mencoba menguji variabel kualitas pelayanan fiskus sebagai pemoderasi.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data-data dengan karakteristik nilai yang dinyatakan dalam bentuk *numerical* (Sugiyono, 2012:13). Penelitian menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2013:339), pendekatan asosiatif digunakan

untuk mengetahui hubungan antar dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, yang akan diuji yaitu pengaruh variabel independen (sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dengan variabel moderasi (kualitas pelayanan fiskus).

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Instrumen kuesioner diukur menggunakan skala likert 1-5.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Data dianalisis dengan menggunakan program IBM SPSS. Peneliti melakukan uji statistik deskriptif untuk memberikan gambaran demografi responden, serta gambaran jawaban responden untuk setiap variabel penelitian. Untuk uji kualitas data, peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian dengan tujuan memastikan bahwa instrumen yang digunakan memenuhi tingkat keabsahan dan keandalan yang dibutuhkan. Selanjutnya, peneliti melakukan uji asumsi klasik untuk memastikan asumsi yang diperlukan dalam analisis linear berganda terpenuhi melalui uji normalitas, multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas,

Di tahap terakhir dilakukan uji hipotesis penelitian dengan uji regresi linear berganda serta regresi moderasi dengan pendekatan nilai selisih mutlak. Menurut Ghozali (2013:214), berikut kriteria yang digunakan dalam menentukan variabel moderasi:

Tabel 1. Kriteria Penentuan Variabel Moderasi

| No | Tipe Moderasi | Koefisien |
|----|---|--|
| 1 | <i>Pure</i> Moderasi | b_2 Tidak Signifikan b_3 Signifikan |
| 2 | <i>Quasi</i> Moderasi | b_2 Signifikan b_3 Signifikan |
| 3 | <i>Homologiser</i> Moderasi (Bukan Moderasi) | b_2 Tidak Signifikan b_3 Tidak Signifikan |
| 4 | Prediktor | b_2 Signifikan b_3 Tidak Signifikan |

Analisis regresi dilakukan untuk memprediksi pengaruh antar variabel baik secara parsial (uji statistik t) maupun simultan (uji statistik F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Sebanyak 125 kuesioner disebarakan melalui metode *puspositive sampling*, dan diperoleh total 100 kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah sebagai data penelitian. Berikut karakteristik dari 100 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini:

Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Responden

| | Deskripsi | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------------------|---------------------|--------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 62 | 62% |
| | Perempuan | 38 | 38% |
| Umur Responden | 20 – 30 Tahun | 29 | 29% |
| | 31 – 40 Tahun | 43 | 43% |
| | 41 – 50 Tahun | 18 | 18% |
| | Diatas 50 Tahun | 10 | 10% |
| Pendidikan Terakhir | D3 | 9 | 9% |
| | S1 | 63 | 63% |
| | S2 | 25 | 25% |
| | S3 | 0 | 0% |
| | Lainnya | 3 | 3% |
| Lama Menjadi Wajib Pajak | 1 – 5 Tahun | 69 | 69% |
| | 6 – 10 Tahun | 25 | 25% |
| | 11 – 15 Tahun | 4 | 4% |
| | Lebih dari 15 Tahun | 2 | 2% |

Sumber: Data Primer diolah

Hasil Uji Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yang dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu sistem *e-filing*, sanksi pajak, sosialisasi pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel

| | N | Min. | Max. | Mean | Std. Dev |
|---------------------------|-----|-------|-------|---------|----------|
| Sistem <i>E-filing</i> | 100 | 24,00 | 35,00 | 31,5000 | 2,55248 |
| Sanksi Pajak | 100 | 14,00 | 25,00 | 21,4100 | 2,88183 |
| Sosialisasi Pajak | 100 | 12,00 | 20,00 | 17,5000 | 2,21337 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 100 | 24,00 | 35,00 | 31,2700 | 2,62796 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 100 | 23,00 | 35,00 | 30,8000 | 2,92326 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Data Primer diolah

Hasil Uji Kualitas Data

Untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang digunakan, peneliti melakukan uji kualitas data yang dihasilkan dari instrumen dalam kuesioner penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengukuran instrumen dalam uji ini dilakukan dengan melihat nilai *corrected item total correlation*. Jika indikator dalam kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka indikator tersebut dapat dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas yang diperoleh:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Item | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|----|-------------------------------|------|----------|---------|------------|
| 1 | Sistem <i>E-filing</i> (X1) | SE1 | 0,757 | 0,1654 | Valid |
| | | SE2 | 0,862 | 0,1654 | Valid |
| | | SE3 | 0,560 | 0,1654 | Valid |
| | | SE4 | 0,712 | 0,1654 | Valid |
| | | SE5 | 0,616 | 0,1654 | Valid |
| | | SE6 | 0,450 | 0,1654 | Valid |
| | | SE7 | 0,355 | 0,1654 | Valid |
| 2 | Sanksi Pajak (X2) | SP1 | 0,770 | 0,1654 | Valid |
| | | SP2 | 0,708 | 0,1654 | Valid |
| | | SP3 | 0,780 | 0,1654 | Valid |
| | | SP4 | 0,799 | 0,1654 | Valid |
| | | SP5 | 0,769 | 0,1654 | Valid |
| 3 | Sosialisasi Pajak (X3) | SSP1 | 0,774 | 0,1654 | Valid |
| | | SSP2 | 0,801 | 0,1654 | Valid |
| | | SSP3 | 0,743 | 0,1654 | Valid |
| | | SSP4 | 0,709 | 0,1654 | Valid |
| 4 | Kualitas Pelayanan Fiskus (M) | KPF1 | 0,657 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF2 | 0,677 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF3 | 0,656 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF4 | 0,622 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF5 | 0,624 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF6 | 0,631 | 0,1654 | Valid |
| | | KPF7 | 0,653 | 0,1654 | Valid |
| 5 | Kepatuhan wajib Pajak (Y) | KWP1 | 0,626 | 0,1654 | Valid |
| | | KWP2 | 0,619 | 0,1654 | Valid |
| | | KWP3 | 0,569 | 0,1654 | Valid |
| | | KWP4 | 0,742 | 0,1654 | Valid |

| | | | |
|------|-------|--------|-------|
| KWP5 | 0,642 | 0.1654 | Valid |
| KWP6 | 0,528 | 0.1654 | Valid |
| KWP7 | 0,581 | 0.1654 | Valid |

Sumber: Data Primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan seluruh *item* pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar daripada *r*-tabel. Artinya, data yang diperoleh dapat dikatakan valid sehingga memungkinkan untuk dilakukan pengujian data lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha* (a). Suatu konstruk dapat dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | <i>Cronbach' Alpha</i> | Batas Reliabilitas | Keterangan |
|----|---------------------------|------------------------|--------------------|------------|
| 1 | Sistem <i>E-filing</i> | 0,700 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Sanksi Pajak | 0,816 | 0,60 | Reliabel |
| 3 | Sosialisasi Pajak | 0,733 | 0,60 | Reliabel |
| 4 | Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,775 | 0,60 | Reliabel |
| 5 | Kepatuhan Wajib Pajak | 0,751 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data Primer diolah

Hasil uji realibilitas dalam tabel 5 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel atau andal sebagai alat ukur variabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah sampel penelitian memiliki distribusi normal, dilakukan pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Angka signifikan *Kolmogorov-Smirnov* Sig>0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika angka signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* Sig<0,05, maka hal itu menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas yang dilakukan:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,68041637 |
| | Absolute | ,061 |
| Most Extreme Differences | Positive | ,061 |
| | Negative | -,032 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,612 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,848 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah

Data pada tabel 6 menunjukkan hasil pengujian normalitas yang dilakukan. Dapat dilihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0,848, lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* >0.10 dan *VIF* <10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut. Namun, jika nilai *tolerance* <0.10 dan *VIF* >10, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistics | |
|------------|-------------------------|------------|
| | Tolerance | VIF |
| (constant) | | |
| 1 | | |
| | Sistem <i>E-filing</i> | ,442 2,278 |
| | Sanksi Pajak | ,418 2,381 |
| | Sosialisasi Pajak | ,566 1,773 |
| | Kualitas Pelayanan | |
| | Fiskus | ,897 1,115 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah

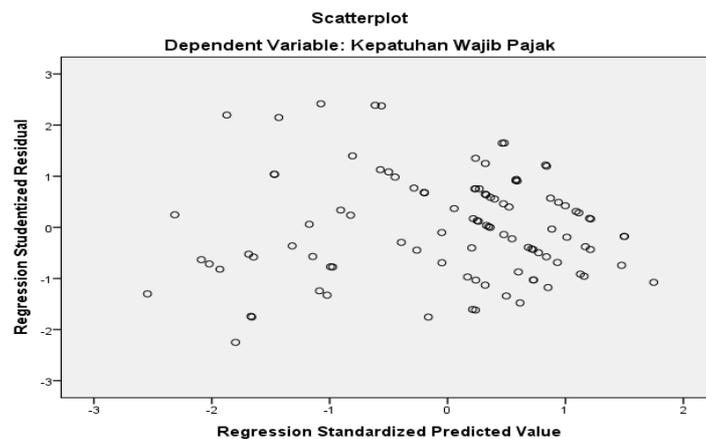
Data hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* masing-masing variabel bebas lebih kecil dari

10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen atau masing-masing variable telah bebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatter plot*. Apabila tidak terdapat pola yang teratur, maka model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan dengan metode *scatter plot* memperoleh sebagai berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot



Sumber: Data Primer diolah

Hasil uji heteroskedastisitas yang ditampilkan pada gambar di atas menunjukkan pola penyebaran dimana titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, yang artinya model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak berdasarkan penggunaan sistem *e-filing*, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis H_1 , H_2 dan H_3 yaitu analisis regresi berganda dengan meregresikan variabel independen (sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Sementara itu, untuk menguji hipotesis H_4 , H_5 dan H_6 digunakan analisis moderasi dengan pendekatan absolut residual atau uji nilai selisih mutlak.

a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Hipotesis H_1 , H_2 dan H_3

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,721 ^a | ,520 | ,515 | 1,84837 |

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Sistem *E-filing*, Sosialisasi Pajak

Sumber: Data Primer diolah

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Hasil uji yang ditampilkan dalam tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,515. Hal ini dapat diartikan bahwa sebesar 51,5% menunjukkan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak. Selebihnya, yaitu sebesar 48,5% ($100\% - 51,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji F – Uji Simultan ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 355,727 | 3 | 118,576 | 34,707 | ,000 ^b |
| | Residual | 327,983 | 96 | 3,416 | | |
| | Total | 683,710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Sistem *E-filing*, Sosialisasi Pajak

Sumber: Data Primer diolah

Tabel 9 menunjukkan pengaruh sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak mempunyai nilai F-hitung sebesar 34,707 dengan tingkat signifikan 0,000. Tingkat signifikansi menunjukkan nilai lebih kecil dari 5% ($\alpha=0,05$) dan nilai F-hitung lebih besar dari nilai F tabelnya sebesar 2,70 ($df_1=4-1=3$ dan $df_2=100-4=96$). Hal ini berarti bahwa secara simultan, H_1 , H_2 dan H_3 dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 10. Hasil Uji T – Uji Parsial Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |

| | | | | | |
|---|------------------------|--------|-------|-------|------------|
| | (Constant) | 11,186 | 2,367 | 4,726 | ,000 |
| | Sistem <i>E-filing</i> | ,273 | ,109 | ,265 | 2,492 ,014 |
| 1 | Sanksi Pajak | ,220 | ,100 | ,241 | 2,210 ,029 |
| | Sosialisasi Pajak | ,388 | ,108 | ,326 | 3,594 ,001 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah

Uji T atau *test of significance* digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individu terhadap variabel dependen berdasarkan nilai signifikan. Jika nilai signifikan < 5% ($\alpha = 0,05$), maka variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan tabel 10, dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 11,186 + 0,273X_1 + 0,220X_2 + 0,388X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib Pajak

X₁ = Sistem *E-filing*

X₂ = Sanksi Pajak

X₃ = Sosialisasi Pajak

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien Regresi

e = *error term*

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai konstanta (α) sebesar 11,186 menunjukkan bahwa jika variabel independen (sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak) dinyatakan konstan pada angka nol, maka kepatuhan wajib pajak akan terjadi sebesar 11,186.
- Koefisien regresi variabel sistem *e-filing* (X₁) sebesar 0,273 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel sistem *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,273.
- Koefisien regresi variabel sanksi pajak (X₂) sebesar 0,220 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,220.
- Koefisien regresi variabel sosialisasi pajak (X₃) sebesar 0,388 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel sosialisasi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,388.

Hasil interpretasi hipotesis penelitian (H₁, H₂, dan H₃) yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

- Sistem *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H₁)

Data dalam tabel 10 menunjukkan bahwa variabel sistem *e-filing* memiliki t-hitung sebesar 2,492 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,014 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan data tersebut, H₁ penelitian dapat diterima. Dengan demikian, sistem *e-filing* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat penggunaan sistem *e-filing*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat pada KPP Pratama Makassar Utara.

b. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H₂)

Berdasarkan data dalam tabel 10, variabel sanksi pajak memiliki t-hitung sebesar 2,210 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,661, dan tingkat signifikansi 0,029 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, variabel sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara

c. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak (H₃)

Berdasarkan data dalam tabel 10, dapat dilihat bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki t-hitung sebesar 3,594 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,661 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sosialisasi pajak yang dilakukan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

b. Hasil Uji Regresi Moderasi dengan Pendekatan Nilai Selisih Mutlak terhadap Hipotesis H₄, H₅ dan H₆

Uji nilai selisih mutlak dalam penelitian ini dapat digambarkan dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 ZX_1 + \beta_2 ZX_2 + \beta_3 ZX_3 + \beta_4 ZM + \beta_5 |ZX_1 - ZM| + \beta_6 |ZX_2 - ZM| + \beta_7 |ZX_3 - ZM| + e$$

Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji T – Uji Parsial

| Model | Unstandardize | | Standardized | t | Sig. |
|--------------|----------------|------------|--------------|---------|------|
| | d Coefficients | | | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 30,282 | ,294 | | 102,891 | ,000 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|------|------|------|-------|------|
| Zscore: Sistem E-filing | ,862 | ,248 | ,328 | 3,480 | ,001 |
| Zscore: Sanksi Pajak | ,734 | ,265 | ,279 | 2,774 | ,007 |
| Zscore: Sosialisasi Pajak | ,546 | ,233 | ,208 | 2,344 | ,021 |
| Zscore: Kualitas Pelayanan Fiskus | ,940 | ,176 | ,358 | 5,346 | ,000 |
| X1_M | ,088 | ,296 | ,027 | 2,299 | ,465 |
| X2_M | ,705 | ,321 | ,216 | 2,196 | ,031 |
| X3_M | ,235 | ,291 | ,068 | ,807 | ,422 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer diolah

Hasil interpretasi dari hipotesis penelitian (H_4 , H_5 , dan H_6) adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Fiskus memoderasi hubungan antara Sistem *E-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak (H_4)

Berdasarkan data dalam tabel 11, diperoleh nilai signifikan uji t variabel pelayanan fiskus sebesar 0,000. Nilai tersebut kurang dari 0,05 yang artinya terdapat pengaruh variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian pada regresi dengan interaksi diperoleh nilai signifikansi interaksi sistem *e-filing* dan pelayanan fiskus sebesar 0,465. Nilai ini menunjukkan bahwa interaksi tersebut berpengaruh. Berdasarkan kriteria penentuan variabel moderasi, jika koefisien b_2 signifikan dan b_3 signifikan, maka penggunaan variabel pelayanan fiskus termasuk dalam kategori *quasi* moderasi, yang artinya variabel pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, hasil uji nilai selisih mutlak yang disajikan pada tabel 11 menunjukkan bahwa variabel moderating X1_M memiliki t-hitung sebesar 2,299 > 1,662 dengan tingkat signifikan 0,465 < 5% ($\alpha=0,05$). Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus mempengaruhi pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, pelayanan merupakan variabel pemoderasi pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, H_4 yang diajukan dalam penelitian diterima.

b. Pelayanan Fiskus Memoderasi Hubungan antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak (H_4)

Dari uji yang dilakukan diperoleh nilai signifikan uji t variabel pelayanan fiskus sebesar 0,000. Nilai tersebut kurang dari 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pada regresi dengan interaksi diperoleh nilai signifikansi interaksi sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebesar 0,031 yang menunjukkan bahwa interaksi tersebut berpengaruh. Berdasarkan kriteria penentuan variabel moderasi, jika koefisien b_2 signifikan dan b_3 signifikan,

maka penggunaan variabel pelayanan fiskus termasuk dalam kategori *quasi* moderasi yang berarti bahwa variabel pelayanan fiskus merupakan variabel yang mampu memoderasi hubungan antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan sekaligus menjadi variabel independen.

Berdasarkan hasil uji nilai selisih mutlak pada tabel 11, variabel moderating X2_M mempunyai t-hitung sebesar 2,196 > t tabel 1,66159 dan tingkat signifikansi 0,031 < 0,05. Hal ini berarti variabel pelayanan fiskus merupakan variabel yang memperkuat hubungan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, H₅ yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

c. Pelayanan Fiskus Memoderasi Hubungan antara Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak (H₆)

Nilai signifikan uji t variabel pelayanan fiskus sebesar 0,000, kurang dari 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya data pada tabel 11 menunjukkan bahwa regresi dengan interaksi diperoleh nilai signifikansi interaksi sosialisasi pajak dengan pelayanan fiskus adalah sebesar 0,422, artinya bahwa interaksi tersebut tidak berpengaruh. Berdasarkan kriteria penentuan variabel moderasi, jika koefisien b₂ signifikan dan b₃ tidak signifikan, maka penggunaan variabel pelayanan fiskus termasuk dalam kategori prediktor yang berarti variabel pelayanan fiskus merupakan variabel independen dan tidak termasuk dalam variabel moderasi.

Hasil uji nilai selisih mutlak variabel moderating X3_M memiliki t-hitung 0,807 < t tabel 1,66159 dengan tingkat signifikansi 0,422 > 0,05. Oleh karena itu, variabel pelayanan fiskus bukan merupakan variabel moderasi variabel sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Jadi, H₆ yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.

Tabel 12. Hasil Uji F – Uji Simultan
ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. | |
|-------|----------------|---------|-------------|--------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 449,719 | 7 | 64,246 | 25,260 | ,000 ^b |
| | Residual | 233,991 | 92 | 2,543 | | |
| | Total | 683,710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), X3_M, Zscore: Sosialisasi Pajak, Zscore: Pelayanan Fiskus, X1_M, Zscore: Sistem *E-filing*, Zscore: Sanksi Pajak, X2_M

Sumber: Data Primer diolah

Hasil uji F yang disajikan dalam tabel 12 menunjukkan nilai F-hitung sebesar 25,260 dengan tingkat signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel X3_M, Zscore: Sosialisasi Pajak, Zscore: Pelayanan Fiskus, X1_M, Zscore: Sistem *E-filing*, Zscore: Sanksi Pajak, X2_M secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Pengaruh Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H_1) yang diajukan adalah sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,265 dan nilai signifikansi sebesar 0,014. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi penggunaan sistem *e-filing*, maka wajib pajak akan lebih termotivasi untuk membayar pajak yang kemudian berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Makassar Utara.

Menurut Farah (2020), penerapan sistem *e-filing* diharapkan mampu memudahkan dan mempercepat proses penaympaian SPT oleh wajib pajak. Hal ini karena wajib pajak tidak lagi perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk membuat laporannya. Wajib pajak juga dapat melaporkan pajaknya tanpa bergantung pada hari kerja saja (Solekhah dan Supriono, 2018). Beberapa wajib pajak bisa saja tidak melakukan pelaporan pajak bukan hanya karena tidak memahami peraturan perpajakan, namun tidak memiliki waktu yang cukup untuk mendatangi kantor pelayanan pajak. Oleh karena itu, kehadiran sistem *e-filing* dianggap mampu menjadi solusi yang kemudian akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018), Kusumayanthi dan Suprasto (2019), dan Safitri dan Silalahi (2020).

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua (H_2) yang diajukan adalah sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki koefisien regresi yang bernilai positif 0,241 serta nilai signifikansi sebesar 0,029. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, adanya sanksi pajak akan mendorong semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Adanya sanksi pajak terbukti mampu membuat wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara untuk tidak lagi melanggar aturan perpajakan karena mereka menganggap bahwa melanggar peraturan perpajakan hanya menimbulkan kerugian yang lebih besar.

Sanksi pajak merupakan salah satu hal yang bisa menjadi penguat agar peraturan perpajakan (norma perpajakan) bisa ditaati. Dengan kata lain,

sanksi perpajakan merupakan alat pencegah wajib pajak dalam melanggar norma perpajakan (Arum, 2012). Pemberlakuan sanksi secara tegas akan membuat wajib pajak merasa dirugikan jika melanggar, sehingga mereka akan memilih untuk memenuhi peraturan yang berlaku dan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ardyanto dan Utaminingsih (2014) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Indriyani dan Sukartha (2014), Muliani dan Setiawan (2010), dan Jatmiko (2006) yang menemukan bahwa sanksi pajak yang diberikan secara tegas akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena membuat wajib pajak merasa takut dikenakan sanksi tersebut.

3. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga (H_3) yang diajukan adalah sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,326 dan signifikansi sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib. Artinya, sosialisasi pajak yang dilakukan dengan baik di KPP Pratama Makassar Utara mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Sosialisasi pajak dapat dikategorikan sebagai faktor eksternal yang mampu mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam menentukan sikap akan kewajiban pajaknya. Menurut Kusumayanthi dan Suprasto (2019), sosialisasi pajak diharapkan mampu meningkatkan motivasi serta memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada para wajib pajak terkait aturan-aturan perpajakan sehingga akan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yang kemudian berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4. Kualitas Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh antara Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat (H_4) yang diajukan adalah kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh antara sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai signifikansi variabel $X2_M$ sebesar 0,465 dan nilai koefisien moderat sebesar 2,299. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dengan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa H_4 kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh antara sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun diharapkan mampu memudahkan pelaporan pajak, beberapa wajib pajak bisa saja menganggap penggunaan *e-filing* sebagai satu hal yang rumit untuk dilakukan. Untuk itu, kualitas pelayanan dari pihak fiskus atau kantor pelayanan pajak menjadi hal yang penting dalam membantu wajib pajak memanfaatkan sistem *e-filing* demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara

5. Kualitas Pelayanan Fiskus Memoderasi Hubungan Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kelima (H_5) yang diajukan dalam penelitian ini adalah pelayanan fiskus memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien $X2_M$ sebesar 2,196 dengan signifikansi sebesar 0,031. Koefisien regresi yang bernilai positif ini berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus mampu memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Makassar Utara bagi wajib pajak yang baik mampu membuat para wajib pajak lebih memahami mengenai apa yang harus mereka lakukan dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka sehingga mendorong antusias wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hal ini tentu akan meningkatkan kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Makassar Utara.

6. Kualitas Pelayanan Fiskus Memoderasi Pengaruh antara Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Hipotesis keenam (H_6) yang diajukan adalah kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai signifikansi $X3_M$ sosialisasi pajak sebesar 0,422 dan nilai koefisien moderat antara variabel sosialisasi pajak dengan kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,807. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dengan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

Kegiatan sosialisasi pajak itu sendiri merupakan suatu upaya dalam memberikan informasi perpajakan bagi wajib pajak untuk menghasilkan pengetahuan, keterampilan, dan perubahan sikap agar terdorong untuk sadar, paham, dan mau berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang ada. Jika sosialisasi dilaksanakan dengan maksimal, pemahaman dan kesadaran wajib pajak akan meningkat, dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tanpa dipengaruhi oleh kualitas dari pelayanan fiskus.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, disimpulkan bahwa variabel sistem *e-filing*, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Sementara sebagai variabel pemoderasi, ditemukan hasil bahwa kualitas layanan fiskus mampu memoderasi pengaruh antara sanksi pajak dan penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, variabel ini belum mampu memoderasi pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hasil dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan bagi pihak penyedia layanan perpajakan dalam menentukan langkah yang dapat ditempuh untuk mendorong wajib pajak melakukan kewajiban pajaknya. Penelitian ini memberikan sudut pandang wajib pajak mengenai pentingnya pelayanan dari pihak fiskus dalam memperkuat penggunaan sistem *e-filing* untuk meningkatkan penerimaan pembayaran pajak. Jumlah responden sebanyak 100 orang menjadi keterbatasan penelitian yang dilakukan. Penelitian serupa dengan menyajikan data dari responden yang lebih banyak serta tidak hanya terpusat pada satu Kantor Pelayanan Pajak saja dapat dilakukan untuk melengkapi keterbatasan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, L. P. G. dan N. Noviari. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Vol. 26 No. 3, 1885-1991.
- Christover, A. P. 2016. Pemahaman Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak terhadap Prsepsi Fiskus tentang Penerimaan Pajak. *Jurnal EMBA*. Vol. 4, No. 1, Hal: 1241-1253.
- Farah, R. N. F. 2020. Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 9 No. 3, 1-21.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Koentarto, I. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Kasus pada Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kota Waringin Barat. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan* Vol. 3 No. 2
- Kusumayanthi, L. O. dan H. B. Suprasto. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi* Vol. 28 No. 1, 491-518.
- Purba, B. P. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*. Vol. 1, NO. 2, Hal: 29-43.

- Putri, A. A. 2018. Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran, dan Sosialisasi Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika* Vol. 8 No. 2, 261-267.
- Putri, K. P., M. C. Devi, dan D. T. Amijaya. 2020. *Knowledge of Taxation and Fiscus Service on Taxpayers Compliance. Dinasti International Journal of Economic, Finance, and Accounting* Vol. 1 Issue 1, 8-20.
- Safitri, D. dan S. P. Silalahi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol. 20 No. 2, 145-153.
- Siahaan, S. dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* Vol. 8 No. 1, 1-13.
- Siregar, D. L. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting and Management Innovation* Vol. 1 No. 2, 119-128.
- Solekhah, P. dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting, and Technology* Vol. 1No. 1, 74-90.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung. 2013.
- Wardani, D. K. dan E. Wati. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Nominal* Vol. VII No. 1, 33-54.
- Yulia, Y., R. A. Wijaya., D.P. sari., M. Adawi. 2020. Pengaruh pengetahuan Perpajakan, kesadaran Wajib pajak, Tingkat Pendidikan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi* Vol. 1 No. 4, 305-310.