

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN
KUALITAS LAYANAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
ORANG PRIBADI PENGUSAHA TERTENTU DENGAN KERUMITAN
PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS
JAKARTA**

OLEH: WELLY CHANDRA

N.I.M : 127212018

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA**

2023

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN
KUALITAS LAYANAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
ORANG PRIBADI PENGUSAHA TERTENTU DENGAN KERUMITAN
PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS
JAKARTA**

OLEH: WELLY CHANDRA

N.I.M : 127212018

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa Welly Chandra

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) 127212018

Program Studi S2/ Magister Akuntansi

Alamat : Jl. Jembatan Gambang 2 No, 69A 017/001
Jakarta Utara 14450

Telp. 0216670727

HP. 082112768787

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan tesis ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan tesis dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian tesis/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal tesis dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 9 Mei 2023


Welly Chandra

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada tesis sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : Welly Chandra
NIM : 127212018
PROGRAM / JURUSAN : S2/Magister Akuntansi
KONSENTRASI : Pemeriksaan, Penyidikan, Penagihan, Sengketa
Pajak
JUDUL TESIS : PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN
PERPAJAKAN DAN KUALITAS LAYANAN
E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN
PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA
TERTENTU DENGAN KERUMITAN
PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATOR

Jakarta, 9 Mei 2023

Pembimbing,



(Dr. Waluyo, MsC., Ak., CA.)

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN TESIS

N A M A : Welly Chandra

N I M : 127212018

PROGRAM STUDI : S.2 AKUNTANSI

JUDUL TESIS

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS LAYANAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA TERTENTU DENGAN KERUMITAN PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Telah diuji pada sidang Tesis pada tanggal 14 Juli 2023 dan dinyatakan lulus dengan majelis pengujian majelis pengujian terdiri dari

1. Ketua : Herman Ruslim
2. Anggota : Waluyo
Estralita Trisnawati



Jakarta, 14 Juli 2023

Pembimbing



Waluyo

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) WELLY CHANDRA

(B) *THE INFLUENCE OF UNDERSTANDING OF TAX REGULATIONS, E-FILING SERVICE QUALITY ON TAX COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS WITH CERTAIN BUSINESS WITH TAX REGULATIONS COMPLEXITY AS MODERATOR VARIABLE*

(C) XVI + 122 pages, 2023, 20 tables, 9 pictures, 6 attachments

(D) *Magister Accountant*

(E) *Abstract: The aim of this study was to determine the role of Understanding of Tax Regulations and E-Filing Service Quality in explaining Tax Compliance of tax payers with certain business in Jakarta and determining moderating effects of Tax Regulation Complexity. The sample of this collected from 146 respondents who are individual tax payers with certain business in Jakarta. The respondents selected by using convenience sampling method. Data analysis technique used in this research was Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The result of this study are : (1) Understanding of Tax Regulations don't have significance influence on explaining Tax Compliance; (2) E-Filing Service Quality have positive influence on Tax Compliance; (3) Tax Regulation Complexity didn't have any moderating effect on the relation of Understanding of Tax Regulation on Tax Compliance; (4) Tax Regulation Complexity have moderating effect on relationship between E-Filing Quality Service and Tax Compliance*

Keywords: E-Filing Service Quality, Tax Compliance, Underststanding of Tax Regulations, Tax Regulation Complexity

(F) *Reference list: 34 (1991-2023)*

(G) *Dr.Waluyo, MsC., Ak., CA.*

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

- (A) WELLY CHANDRA
- (B) PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS LAYANAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA TERTENTU DENGAN KERUMITAN PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR
- (C) XVI + 122 halaman, 2023, 20 tabel, 9 gambar, 6 lampiran
- (D) Magister Akuntansi
- (E) Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu di Jakarta dan menentukan efek moderasi dari kerumitan peraturan perpajakan. Penelitian ini mengumpulkan 146 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu di Jakarta yang dikumpulkan dengan menggunakan metode convenience sampling. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Smart PLS. Hasil Penelitian ini adalah: (1) pemahaman peraturan perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak; (2) kualitas layanan E-Filling mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu; (3) kerumitan peraturan perpajakan tidak mempunyai efek moderasi terhadap hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan pajak; (4) kerumitan peraturan perpajakan mempunyai efek moderasi terhadap hubungan antara kualitas layanan E-Filling dan kepatuhan pajak.
- (F) DAFTAR PUSTAKA: 34 (1991-2023)
- (G) Dr. Waluyo, MsC., Ak., CA.

HALAMAN MOTTO

“I am one of those who will go on
doing till all doings are at an end.”

- Wolfgang Amadeus Mozart

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini dipersembahkan
Untuk keluarga, kakak dan adik penulis
Yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis telah mendapatkan bantuan, pengarahan, semangat dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Waluyo, MSc., Ak., C.A. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Sawidji Widioatmodjo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.M., MBA. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tarumanagara.
4. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., C.A., C.P.M.A., C.P.A. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tarumanagara.
5. Ibu DR. Estralita Trisnawati, S.E., M.S.I., A.K., B.K.P., C.A. selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan tesis ini.
7. Dan kepada semua pihak-pihak lain yang telah ikut berperan serta membantu menyelesaikan tesis ini namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Jakarta, 9 Mei 2023

Yang membuat Pernyataan,

Welly Chandra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO.	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTARGAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat	
1. Tujuan	8
2. Manfaat	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Teori	
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2. <i>Attribution Theory</i>	11
B. Definisi Konseptual Variabel	
1. Pemahaman Peraturan Perpajakan	12

2. Kualitas Layanan E-Filling	13
3. Kerumitan Peraturan Perpajakan	14
4. Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	15
C. Kaitan antara Variabel-Variabel	
1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	15
2. Pengaruh Kualitas Layanan E-Filling terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	17
3. Kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.	18
4. Kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh kualitas layanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu	18
D. Penelitian yang Relevan	20
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	38
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel.	38
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	
1. Variabel Independen	
a. Pemahaman Peraturan Perpajakan	39
b. Kualitas Layanan E-Filling.	41
2. Variabel moderator	
a. Kerumitan Peraturan Perpajakan	44
3. Variabel dependen	
a. Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	45
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	
1. Uji Validitas	48
a. <i>Convergent validity</i>	48
b. <i>Discriminant validity</i>	48

2. Uji Reliabilitas	49
3. Pre-Test	49
E. Analisis Data	
1. <i>Inner Model</i>	50
a. Koefisien Determinasi	50
b. <i>Effect Size</i>	51
c. <i>Predictive Relevance</i>	51
d. <i>Path Coefficient</i>	51
2. <i>Goodness of Fit</i>	52
3. Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Subjek Penelitian	54
1. Jenis Kelamin	55
2. Usia	55
3. Pendidikan	56
4. Domisili	57
B. Deskripsi Objek Penelitian	58
1. Pemahaman Peraturan Perpajakan	59
2. Kualitas Layanan E-Filing	60
3. Kerumitan Peratruran Perpajakan	62
4. Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	63
C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data	64
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
1. Uji Validitas	65
a. <i>Convergent validity</i>	65
b. <i>Discriminant validity</i>	68
2. Uji Reliabilitas.	71
E. Hasil Analisis Data	72
1. Inner Model	
a. Koefisien Determinasi	72
b. <i>Effect Size</i> .	73

c. <i>Predictive Relevance</i>	74
d. <i>Path Coefficient</i>	75
2. <i>Goodness of Fit</i>	77
3. Uji Hipotesis	78
F. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP						
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan dan Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.	91
LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	122

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan	40
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Layanan E-Filling	42
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kerumitan Peraturan Perpajakan	44
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	46
Tabel 3.5 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Kuesioner Pemahaman Peraturan Perpajakan	59
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Layanan E-Filling	60
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Kuesioner Kerumitan Peraturan Perpajakan	62
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Kuesioner Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>AVE</i>	66
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Loading Factor</i>	66
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran <i>Effect Size</i>	74
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran <i>Predictive Relevance</i>	75
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	76
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior	11
Gambar 2.2 Model Penelitian	36
Gambar 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	55
Gambar 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Domisili	58
Gambar 4.5 Diagram Strukutal	65
Gambar 4.6 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	68
Gambar 4.7 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner	96
Lampiran 2: Hasil Jawaban Responden	103
Lampiran 3: Hasil Deskripsi Subyek Penelitian	108
Lampiran 4: Hasil Deskripsi Obyek Penelitian	110
Lampiran 5: Hasil Pengujian <i>Outer Model</i>	117
Lampiran 6: Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	120

BAB 1

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada masa ini, ekonomi di Indonesia sudah mengalami penurunan yang disebabkan oleh adanya pandemi, Covid-19. Dalam mengatasi penurunan ekonomi tersebut pemerintah sudah merencanakan program-program pembangunan berkelanjutan dalam memulihkan perekonomian.. Negara dapat melakukan pembangunan ini dengan adanya pajak. Pajak merupakan sumber daya keuangan yang dimiliki suatu negara untuk membiayai pengeluaran dan melakukan pembangunan negara (Safrin, 2023). Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi yang wajib untuk diberikan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dengan memiliki sifat yang memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan kontribusi tersebut digunakan untuk memenuhi keperluan negara dengan tujuan untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya kepada masyarakat. Oleh karena itu, suatu negara akan berusaha untuk meningkatkan sumber daya keuangan sehingga dapat meningkatkan kemampuan negara dalam melakukan perkembangan nasional. Dalam meningkatkan sumber daya keuangan negara dapat melakukan berbagai tindakan seperti, memperluas jangkauan objek pajak, menambah wajib pajak aktif, meningkatkan tarif pajak, dan meningkatkan kualitas dalam melayani dan mengawasi wajib pajak.

Menurut Resmi (2019), Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi budgetair dan fungsi regularend. Fungsi budgetair pajak menunjukkan bahwa pajak mempunyai fungsi sebagai salah satu sumber penerimaan yang dimiliki negara untuk melakukan pembangunan dan membiayai pengeluaran yang akan dilakukan negara. Selain itu, pajak juga mempunyai fungsi regularend. Fungsi pajak ini menunjukkan fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melakukan kebijakan pemerintah dalam berbagai bidang baik dalam bidang ekonomi maupun bidang

sosial sehingga pemerintah dapat mencapai tujuan yang dimiliki. Dalam kehidupan sehari-hari pajak digunakan untuk membiayai fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat baik fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan perkembangan nasional suatu negara diperlukannya koorperasi dari seluruh masyarakat yang tinggal dalam negara tersebut.

Pajak merupakan kewajiban yang dimiliki seluruh wajib pajak dalam suatu negara. Seluruh wajib pajak harus membayar pajak yang dikenakan kepada mereka (Safrin, 2023). Menurut Nurkhin et al. (2018), Kepatuhan Pajak merupakan suatu kondisi atau suatu periode yang terjadi di mana dalam periode tersebut wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak yang dimiliki mereka dalam melakukan pembayaran pajak. Oleh karena itu, negara yang baik akan dapat melakukan perkembangan yang baik akan memiliki tingkat kepatuhan pajak wajib pajak yang tinggi. Menurut laporan yang dibuat oleh DJP, kepatuhan pajak orang pribadi pegawai mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022. Realisasi rasio kepatuhan pajak yang dicapai pada tahun 2017 adalah sebesar 117,8 triliun, pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 134,9 triliun, pada tahun 2019 dapat direalisasi sebesar 148,5 triliun, pada tahun 2020 realisasi menurun menjadi 139,4 triliun tetapi pada tahun 2021 menaikkan kembali realisasi menjadi 145,5 triliun, pada tahun 2022 realisasi pajak orang pribadi berhasil meningkat sebesar 16,34% dari tahun 2021 yaitu sebesar 169.2 triliun.

Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merupakan wajib pajak orang pribadi yang masih mempunyai realisasi kepatuhan yang kecil. Menurut Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per – 32/PJ/ 2010 tentang Pelaksanaan Pengenaan Pajak Penghasilan Pasal 25, Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merupakan wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pekerjaan sebagai pedagang eceran yang dilakukan dalam satu tempat atau lebih. Menurut survei yang dilakukan oleh Bank Indonesia dapat dilihat bahwa tingkat pendapatan dari wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang berdomisili di Jakarta naik setiap bulannya dari tahun lalu dengan rata-rata persentase 10% sampai dengan 16% per bulannya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa Wajib pajak orang

pribadi pengusaha tertentu merupakan sumber pajak yang besar untuk melakukan pembangunan nasional tetapi rasio kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu mengalami penurunan rasio sejak tahun 2019. Menurut data DJP, Pada tahun 2021, wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu juga mengalami penurunan realisasi kepatuhan menjadi 52,45% dan pada tahun 2022 realisasi kepatuhan menurun menjadi 43,53%. Pajak merupakan faktor yang penting bagi negara sebagai sumber dana yang digunakan negara untuk melakukan pengeluaran dalam melaksanakan pengembangan nasional. Oleh karena itu, untuk dapat melaksanakan pengembangan nasional dengan optimal, pemerintah memerlukan rasio kepatuhan pajak yang maksimal untuk dapat membiayai pengembangan nasional tetapi pada saat ini rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu masih belum maksimal dan mengalami penurunan sehingga pemerintah perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan rasio kepatuhan pajak dan menjaga agar rasio kepatuhan pajak tidak mengalami penurunan.

Menurut Ratnasari dan Huda (2018), Kepatuhan pajak OPPT merupakan suatu keadaan yang telah dibuat oleh wajib pajak dengan wajib pajak telah melakukan hak yang dimilikinya dalam perpajakan dan memenuhi kewajiban yang dimilikinya dalam perpajakan. Kepatuhan pajak OPPT dipengaruhi oleh beberapa variabel. Menurut Ananda et al. (2015), kepatuhan pajak OPPT dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman pajak. Selain itu, Kepatuhan wajib pajak OPPT juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan (Ma'ruf dan Suparminingsih, 2020). Menurut Musimenta (2020), kepatuhan wajib pajak OPPT juga dipengaruhi oleh *knowledge requirement*, *compliance costs* dan *tax complexity*.

Penelitian ini menggunakan dua variabel sebagai variabel independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan *E-filling*. Menurut Raharjo et al. (2020), Pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu cara yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam memahami peraturan perpajakan dan melakukan peraturan tersebut sesuai dengan ketentuan

yang telah ditentukan oleh pemerintah. Menurut Wulandri (2020), pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu, semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu maka akan meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut Pebrina dan Hidayatulloh (2020), Raharjo et al. (2020) dan Safitri dan Silalahi (2020), pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sedangkan menurut Ananda et al. (2015), Fitria (2017), Indrawan dan Binekas (2018), Nurkhin et al. (2018), Ratnasari dan Huda (2018), Saudi et al. (2018), Solichah et al. (2019), Syaputra (2019), Ma'ruf dan Supatminingsih (2020) dan Wulandri (2020), pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak OPPT. Penelitian ini menggunakan variabel pemahaman peraturan perpajakan ini karena adanya inkonsistensi hasil pada penelitian sebelumnya.

Menurut Putri dan Setiawan (2017), Kualitas Layanan E-Filling merupakan kemampuan E-Filling dalam memberikan layanan optimal kepada wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu sehingga wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merasa puas kepada pelayanan yang diberikan oleh E-filling. Menurut Ma'ruf dan Supatminingsih (2020), kualitas layanan merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi, semakin tinggi kualitas layanan yang dapat diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut Wiryani (2017), Safitri dan Silalahi (2020), Puspodewanti dan Susanti (2021), Kualitas layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sedangkan menurut Putri dan Setiawan (2017), Ma'ruf dan Supatminingsih (2020), Pebria dan Hidayatulloh (2020), Raharjo et al. (2020) dan Pradyani et al. (2022), kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Penelitian ini menggunakan variabel Kualitas layanan E-filling ini sebagai variabel independen karena adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya.

Selain kedua variabel tersebut penelitian ini juga menggunakan kerumitan peraturan perpajakan sebagai variabel moderasi. Menurut Wiryano et al. (2017), Kerumitan peraturan perpajakan merupakan tingkat kerumitan yang dirasakan oleh wajib pajak pribadi pengusaha tertentu untuk memahami peraturan perpajakan yang terdapat dalam peraturan undang-undang perpajakan. Menurut Noreen dan Kristanti (2022), kerumitan peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Selain itu, menurut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Kerumitan peraturan perpajakan dapat menurunkan perilaku kepatuhan pajak dengan menurunkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan karena dengan semakin rumitnya peraturan perpajakan maka akan mempersulit wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan. Selain itu, kerumitan peraturan perpajakan juga dapat menurunkan kualitas layanan yang dapat diberikan E-Filling karena dengan kerumitan peraturan perpajakan dapat membuat layanan yang diberikan E-Filling menjadi lebih lebih lama dan rumit untuk dilakukan sehingga wajib pajak tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh E-Filling sehingga menghasilkan perilaku ketidakpatuhan pajak.

Menurut Ananda et al. (2015), Sosialisasi perpajakan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh direktorat jendral pajak untuk memberikan pembelajaran mengenai informasi, nilai dan melakukan pembinaan yang berhubungan dengan bidang perpajakan terhadap wajib pajak. Menurut Ananda et al. (2015), sosialisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

Menurut Raharjo et al. (2020), tarif pajak merupakan besarnya tarif yang ditentukan dan digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang perlu dibayar oleh wajib pajak. Menurut Raharjo et al. (2020), Tarif pajak mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Fitria (2017), kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan yang menunjukkan bahwa wajib pajak mempunyai pengetahuan, pemahaman dan pengertian terhadap cara melakukan pembayaran pajak. Kesadaran dalam

membayar pajak merupakan suatu bentuk sikap moral yang dimiliki wajib pajak dalam membantu pembangunan negara sebagai bentuk kontribusi yang dapat diberikan wajib pajak. Menurut Putri dan Setiawan (2017), Ratnasari dan Huda (2018), Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Pebria dan Hidayutulloh (2020), sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan yang dibuat oleh pemerintah untuk membuat wajib pajak mematuhi ketentuan mengenai perpajakan yang tercatat dalam perundang-undangan perpajakan. Menurut Wulandri (2020), sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Musimenta (2020), biaya kepatuhan pajak merupakan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak ataupun pihak ketiga dalam memenuhi persyaratan yang diberikan kepada mereka dalam memenuhi kepatuhan terhadap struktur dan tingkat pajak. Menurut Musimenta (2020), biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian dibuat dengan tujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Penelitian ini menggunakan variabel kerumitan peraturan perpajakan sebagai variabel moderator yang belum pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menguji kemampuan kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi dan menguji kemampuan kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh kualitas layanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini membuat tesis dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS LAYANAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA TERTENTU DENGAN KERUMITAN PERATURAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR”**.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terkait dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- b. Terdapat pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- c. Terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- d. Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- e. Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- f. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- g. Terdapat pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.
- h. Terdapat pengaruh kerumitan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

3. Batasan Masalah

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka diperlukan batasan-batasan yang berguna agar penelitian dapat difokuskan.

Batasan-batasan tersebut diantaranya:

- a. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang berdomisili di Jakarta
- b. Variabel independen yang digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak orang pribadi adalah pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan E-filling. Selain itu, variabel moderator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mempengaruhi hubungan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen adalah kerumitan peraturan perpajakan.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada hal-hal yang sudah diidentifikasi dan dibuat batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan E-filing terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu?
- c. Apakah kerumitan peraturan perpajakan mempunyai efek moderasi dalam pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu?
- d. Apakah kerumitan peraturan perpajakan mempunyai efek moderasi dalam pengaruh kualitas layanan E-filing terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu?

B. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan E-filing terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu
- c. Untuk mengetahui efek moderasi kemampuan kerumitan peraturan perpajakan dalam pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu
- d. Untuk mengetahui efek moderasi kemampuan kerumitan peraturan perpajakan dalam pengaruh kualitas layanan E-filing perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu

2. Manfaat

Penelitian ini dilakukan dengan harapan untuk memberikan manfaat berbagai pihak, diantaranya:

a. Masyarakat

Melalui hasil penelitian ini, pemerintah diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sehingga dapat digunakan untuk membuat keputusan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan mengenai kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan variabel kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan untuk menjadi referensi dan masukan untuk penelitian yang relevan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshira'f, A.F., AL-Shatnawai, H.M., Alsqour, M.K., & Alshirah, M.H. (2020). The Influence of Tax Complexity on Sales Tax Compliance among Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(1), 250-260.
- Ananda, P.R.D., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pda UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2), 1-9.
- Azjen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES*, 50, 179-211
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1-10.
- Fitria. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30-44.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair J.F.Jr., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V.G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*. 26(2), 106-121.

- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 6(3), 419-428.
- Ma'ruf, M.H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 276-284.
- Megawangi, C.A.M., & Setiawan, P.E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2348-2377.
- Muflihani, F., Bambang, S., & Rusydi, M.K. (2021). *The Effect of Motivation, Tax System Complexity, and Financial Conditions on Taxpayer Compliance*. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 24(2), 184-194.
- Musimenta, D. (2020). *Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda*. *Cogent Business & Managemet*, 7(1), 1-19.
- Noreen, C.A., & Kristanto, A.B. (2021). Kepatuhan di Tengah Kompleksitas Pajak: Apakah Literasi Memiliki Peran?. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 184-195.
- Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018). *The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 22(2), 240-255.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 1-8.

- Pradnyani, N.L.P.N.D.A., Sasmitadewo, P.R., & Suprpto, P.A. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(2), 219-226.
- Puspodewanti, C.P., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Surabaya. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(11), 967-980.
- Putri, K.J., & Setiawan, P.E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Raharjo, N.K., Makidah, & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671-686.
- Ratnasari, I., & Huda, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. *Jurnal RAK (Riset Akuntansi Keuangan)*, 3(2), 1-14.
- Resmi, S. (2019). *Pepajakan: teori dan kasus* Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Safitri, D., & Silalahi, S.P. (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), 145-153.
- Safrin, A. (2023). Wabup Pasangkayu Buka Pekan Panutan Pajak SPT Tahunan, Hery: Mari Kita Semua untuk Taat Pajak. *Trans89.com*.

(Retrieved from: <https://trans89.com/2023/02/14/wabup-pasangkayu-buka-pekan-panutan-pajak-spt-tahunan-herny-mari-kita-semua-untuk-taat-pajak>)

- Saudi, M.H.M., Sinaga, H.O., & Roespinoedji, D.S. (2018). The Role of Tax Education in Supply Chain Management A Case of Indonesia Supply Chain Companies. *Polish Journal of Management Studies*, 18(2), 284-299.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: a Skill-Building Approach* 8th edition. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Solichah, N.N., Isnalita., & Soewarno, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 4(2), 728-744.
- Susmita, P.R., & Supadmi, N.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(2), 1239-1269.
- Susuawau, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J.K. (2020). *Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana. International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50-56.
- Syaputra, R. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 6(2), 121-144.
- Taing, H.B., & Chang, Y. (2020). *Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. International Journal of Public Administration*, 1-12.

- Wetzels, M., Schröder, G.O. & Oppen, C. (2009). Using PLS Path Modeling FOR Assesing Hierarchical Construct Models; Guidelines AND Empirical. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.
- Wiryani, Hartini, & Djuhari, D. (2018). Pengaruh Komplekitas Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(1), 14-23.
- Wulandri, R. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Busniess and Banking*, 10(1), 169-179

