

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK DAN PENERAPAN
E-SYSTEM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : EVIERYATA

N.I.M : 127221004

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

2023

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : EVIERYATA
NO MAHASISWA : 127221004
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK
DAN PENERAPAN *E-SYSTEM* PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Jakarta, 20 Desember 2023
Pembimbing,



Dr. ESTRALITA TRISNAWATI S.E., Ak., M. Si

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

TANDA PENGESAHAN TESIS

N A M A : Evieryata

N I M : 127221004

PROGRAM STUDI : S.2 AKUNTANSI

JUDUL TESIS

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK DAN PENERAPAN
E-SYSTEM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATOR

Telah diuji pada sidang Tesis pada tanggal 9 Januari 2024 dan dinyatakan lulus dengan majelis penguji
majelis penguji terdiri dari

- 1. Ketua : Herman Ruslim
- 2. Anggota : Estralita Trisnawati
Ronnie R Masman



Jakarta, 9 Januari 2024

Pembimbing



Estralita Trisnawati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Penerapan *E-system* Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderator”. Tujuan dari penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan dukungan dan dorongan dari beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan banyak membantu peneliti dalam berbagai hal, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si. Selaku dosen pembimbing tesis saya yang telah meluangkan waktu serta telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan tesis yang sekaligus menduduki posisi sebagai ketua program studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, SE., MM., M.M., MBA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
3. Seluruh dosen pengajar Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama di Universitas Tarumanagara

4. Seluruh keluarga yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya sampai menyelesaikan tesis ini
5. Teman – teman dari kelas Magister Akuntansi
6. Seluruh pihak yang tidak dapat saya tuliskan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis.

Peneliti menyadari bahwa penelitian tesis ini masih mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan bermanfaat dan membangun. Akhir kata, penulis berharap tesis ini juga dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca. Terima kasih.

Jakarta, 20 Desember 2023

Evieryata

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK DAN PENERAPAN
E-SYSTEM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, penerapan *e-system* pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak serta efek moderasi dari kualitas pelayanan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 120 responden dari wajib pajak non karyawan di Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer dan diolah menggunakan program smartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Efek moderasi kualitas pelayanan dari pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pemahaman Peraturan Pajak, Penerapan *E-system* Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of understanding tax regulations, implementing the tax E-system, and service quality on taxpayer compliance as well as the moderating effect of service quality. The sample in this study used 120 respondents from non-employee taxpayers in Jakarta. This study uses primary data and is processed using smartPLS 4.0 program. The results of the study show that understanding tax regulations and implementing the tax E-system has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Moderation of service quality from understanding tax regulations and implementing the tax e-system has no effect on taxpayer compliance.

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

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| TANDA PERSETUJUAN TESIS..... | i |
| PENGESAHAN TESIS..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| ABSTRAK..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 12 |
| 2.1 <i>Grand Theory</i> | 12 |
| 2.2 Definisi Teori..... | 13 |
| 2.3 Kaitan Antar Variable..... | 16 |
| 2.4 Penelitian yang relevan..... | 19 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 29 |
| 3.2 Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel..... | 31 |
| 3.3 Pengembangan Kuesioner..... | 32 |
| 3.4 Operasional Variabel dan Instrumen..... | 34 |
| 3.5 Penyebaran Kuesioner Awal (<i>Pretest</i>)..... | 36 |
| 3.6 Analisis Validitas dan Reliabilitas..... | 37 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 39 |

| | |
|--|-----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 Deskripsi Subyek Penelitian..... | 41 |
| 4.2 Deskripsi Obyek Penelitian..... | 44 |
| 4.3 Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 51 |
| 4.4 Hasil Uji Hipotesis..... | 58 |
| 4.5 Pembahasan Analisis sensitivitas..... | 65 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 69 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 Saran..... | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 72 |
| LAMPIRAN..... | 78 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 107 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan | 2 |
| Tabel 3.1 Urutan Skala Ordinal..... | 33 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel | 34 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 43 |
| Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Perhitungan Skala Ordinal | 45 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Pemahaman Peraturan Pajak (PP) | 45 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Penerapan E-system Pajak (ES) | 47 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KP)..... | 48 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KW) | 49 |
| Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i> | 52 |
| Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i> | 53 |
| Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 54 |
| Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> | 55 |
| Tabel 4.13 <i>Cronbach's Alpha</i> | 56 |
| Tabel 4.14 <i>Koefisien Determinasi (R²)</i> | 57 |
| Tabel 4.15 <i>T-Statistic dan P-Values</i> | 59 |
| Tabel 4.16 Perbandingan <i>P-Values</i> | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis | 19 |
| Gambar 4.1 Model Penelitian Dengan Moderasi | 65 |
| Gambar 4.2 Model Penelitian Tanpa Moderasi | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 78 |
| Lampiran 2. Hasil Olah Data Pretest..... | 83 |
| Lampiran 3. Data Hasil Rekapitan Jawaban Responden..... | 84 |
| Lampiran 4. Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 97 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak dapat disebut sebagai sumber utama pendapatan negara dimana dihitung atas konsumsi, penghasilan, juga kekayaan individu maupun perusahaan. Penerimaan pajak memiliki peran penting untuk meningkatkan aset negara, sehingga DJP melakukan peningkatan penerimaan dari sektor pajak (Pratami & Wahyuni, 2017). Pajak dapat menjadi salah satu pendapatan negara yang digunakan untuk seluruh pembiayaan dan aktivitas pemerintahan. Oleh karena hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mengupayakan untuk dapat meningkatkan penerimaan dari perpajakan (Siti & Zulaikha, 2013).

Dalam upaya peningkatan penerimaan perpajakan, dibutuhkan kepatuhan dari wajib pajak. Beberapa kasus yang pernah terjadi di Indonesia akhir – akhir ini telah menciptakan rasa khawatir dari para masyarakat maupun wajib pajak tentang pembayaran pajak. Adapun pada pertengahan tahun 2023 ini, muncul kasus yang menyeret salah satu mantan pejabat pajak terkait penerimaan gratifikasi dalam pemeriksaan pajak (nasional.kompas.com). Hal tersebut tentunya juga ikut menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akhir - akhir ini.

Penerimaan pajak memiliki peran sentral dalam menjaga stabilitas ekonomi suatu negara dan membiayai program-program pembangunan serta pelayanan publik. Kepatuhan pajak menjadi elemen krusial dalam memastikan bahwa penerimaan negara dapat tercapai secara optimal. Untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya

maka petugas pajak di Indonesia juga perlu mengembangkan fasilitas dari perpajakan yang memudahkan bagi wajib pajak (Marilyn et al., 2022).

Tabel 1.1
Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan

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

Sumber: Kompas.id

Pada Tabel 1.1 memaparkan jumlah wajib pajak dan jumlah SPT yang disampaikan dari tahun 2021-2023 per tanggal 10 Mei 2023. Dari data pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pada pertumbuhan jumlah pelaporan SPT orang pribadi yang signifikan sebesar 3,61% dari tahun sebelumnya yaitu dari pertumbuhan di tahun 2022 sebesar 6,12% menjadi hanya 2,51% di tahun 2023 (kompas.id)

Menurut Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Korelasi DJP dari Kemenkeu bahwa dari tingkat kepatuhan pajak orang pribadi non karyawan yang telah disampaikan SPT Tahunannya masih cukup rendah. Tercatat dari DJP Kementerian Keuangan terdapat 12,01juta Surat Pemberitahuan (SPT) yang diterima per 31 Maret 2023. Akan tetapi hanya sejumlah 1,1juta SPT Tahunan yang telah dilaporkan oleh wajib pajak orang pribadi non karyawan atau hanya sebesar 26,84% dari total jumlah

4,4juta wajib pajak orang pribadi. Kemudian rasio kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi non karyawan pada tahun 2021 hanya sebanyak 45,53%. Persentase ini lebih rendah apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya di tahun 2020 yang sebesar 52,44%. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi bagi non karyawan lebih rumit karena terdapat penghasilan yang berasal lebih dari satu penghasilan. Hal ini tentu berbeda dengan kepatuhan wajib pajak dari orang pribadi karyawan yg lebih sederhana karena keseluruhan penghasilannya sudah dipotong PPh 21 dan sudah tercatat (nasional.kontan.co.id).

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

Jumlah wajib pajak yang terus meningkat sepanjang tahun tapi menjadi tidak seimbang terhadap kepatuhan wajib pajak dan menjadikan kepatuhan permasalahan dalam meningkatkan penerimaan pajak (Tambun & Riris, 2019). Kepatuhan terhadap perpajakan merupakan tindakan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan UU yang berlaku dalam suatu Negara (Zuhdi, et al., 2015). Kepatuhan juga membutuhkan kesadaran dari wajib pajak sendiri yang menjadi faktor penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan atas pajak. Hal ini termasuk dalam hal penghitungan pajak, pelaporan pajak, dan juga pembayaran pajak yang sesuai ketentuan dari peraturan perpajakan yang berlaku.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses yang dilakukan wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, UU serta tata cara perpajakan, serta mengimplementasikan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Pengetahuan atas peraturan pajak dari para wajib pajak mengenai peraturan tata cara perpajakan yang merupakan salah satu cara dari wajib pajak dalam hal untuk bisa mengerti akan peraturan dari perpajakan yang berlaku, dimana seringkali adanya perubahan peraturan perpajakan. Pada tanggal 7 Oktober 2021 Undang-Undang Harmonisasi (UU HPP) Peraturan Perpajakan telah disahkan oleh Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan akan berlaku pada tahun pajak 2022. UU HPP dibentuk dengan tujuan diantaranya meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian, mewujudkan sistem perpajakan yang lebih berkeadilan dan berkepastian hukum serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. UU HPP ini

juga ikut berdampak pada pajak penghasilan orang pribadi. Dalam UU HPP juga terdapat perubahan ketentuan tentang tarif dan lapisan penghasilan kena pajak bagi wajib pajak orang pribadi (Kemenkeu.go.id).

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

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

Syahril (2013) yang meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

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

Penelitian sebelumnya mengenai penerapan e-system pajak juga terdapat berbagai hasil penelitian. Penelitian sebelumnya Natacha & Trisnawati (2023) yang telah menguji modernisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan menunjukan hasil bahwa modernisasi ikut berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya Sherlina & Trisnawati (2023) juga meneliti pengaruh e-filing yang hasilnya berpengaruh terhadap kepatuhan administrasi wajib pajak. Kemudian, penelitian yang juga telah menguji e-system perpajakan terhadap kepatuhan dalam penelitian Widjaya & Siagian (2017) menunjukan hasil bahwa E-system berpengaruh

dan efektif terhadap kepatuhan dari wajib pajak. Kemudian dalam penelitian Harryanto & Trisnawati (2023) menemukan bahwa sistem e-filing berdampak cukup besar terhadap tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020) yang menunjukkan hasil bahwa penerapan e-SPT dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, dalam penelitian Damayanti & Amah (2018) yang hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi juga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

1.2 Identifikasi Masalah

Akibat dari menurunnya pertumbuhan dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dari tahun sebelumnya dapat mengakibatkan penurunan pendapatan negara. Faktor – faktor seperti pemahaman peraturan pajak dan penerapan

e-system yang mungkin akan ikut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak akan diteliti kembali dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang juga dapat meningkatkan minat dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Kusuma, 2016). Peneliti juga akan memasukan faktor kualitas pelayanan sebagai moderator dalam penelitian ini.

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

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya seperti yang telah diuraikan di atas, hasil dari beberapa studi literatur terhadap penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi karena masih jarang digunakan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh para fiskus pajak dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dan diharapkan bisa meningkatkan kualitas

kepuasan wajib pajak sebagai pengguna sehingga ikut meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Aini et al. 2018). Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Penerapan *E-system* Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Moderator”.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan pembatasan masalah pada penelitian ini:

1. Terdapat dua variabel bebas yang meliputi pemahaman peraturan pajak dan penerapan *e-system* pajak.
2. Terdapat Variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan pajak.
3. Terdapat Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.
4. Popoulasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan.

1.4 Perumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini:

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

5. Apakah pengaruh moderasi dari penerapan *E-system* pajak terhadap kepatuhan pajak melalui kualitas pelayanan?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian:

1. Untuk menganalisis arah pengaruh dari pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis arah pengaruh dari penerapan *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis arah pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh moderasi kualitas pelayanan dari pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menganalisis pengaruh moderasi kualitas pelayanan dari penerapan *E-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memenuhi sebagian atau dari beberapa syarat yang berguna untuk memperoleh gelar magister akuntansi bagi peneliti.

2. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya yang memiliki rasa tertarik terhadap perihal variabel – variabel yang sudah diteliti dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan informasi maupun kajian pustaka terkait variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini.
4. Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi dasar bagi pemerintah dan DJP untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dengan menganalisis pengaruh seperti pemahaman peraturan pajak, penerapan *E-system* pajak, dan kualitas pelayanan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. Universitas Negeri Semarang.
- Aini, A. O., Budiman, J., & Wijayanti, P. (2018). Kepatuhan wajib pajak badan perusahaana manufaktur di Semarang dalam perspektif tax professional. *InFestasi*, 10(1), 22–35. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v10i1.514>
- Apriliawati, Y., & Muhammad, R. N. (2021). Analisis Perubahan Tarif PPh Final terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan. *Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi dan Keuangan Publik* 16(1).
- Artiningsih. (2013) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Fakultas Ekonomi.
- Bougie, Roger and Sekaran, Uma. (2020). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Cnbcindonesia.com. 22 Februari 2023, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230222072046-4-415840/umkm-omzet-rp500-juta-setahun-wajib-lapor-spt-ya#:~:text=Pelaku%20usaha%20UMKM%20dengan%20omzet,HPP%20No.%207%20Tahun%202021>.
- Damayanti, L. D., & Amah, N. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol 7, No 1.
- Deli, L., & Murtani, A. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Vol 19 No 2.
- Ghozali, I. (2014). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Edisi 2. Semarang: Badan penerbit-Undip.

- Hair, et al. (2014), *Multivariate Data Analysis*, New International Edition., New Jersey: Pearson.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR Volume 1 Nomor 2*, Desember 2018, Halaman 257-274.
- Harryanto., & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Tarif, Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Program Pps Sebagai Variabel Pemoderasi. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* Vol. 7, No. 1 Juni 2023, Hal. 206– 216.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley.
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan partial least squares (PLS) dengan smartPLS 3.0. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya. <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5786f4c94048544b332e123&asset Key=AS:383572759334914@1468462280965>
- Istutik, I., & Pertiwi, D. S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumb. Inspirasi, 18(2), 524–534. <https://doi.org/10.29100/insp.v18i2.2511>
- Jihin, S. A. F., & Salta, W. A. S. (2021). Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Krisna. Jurnal KRISNA: KumpulanRisetAkuntansi*; Vol. 12, No. 1 Januari 2021, pp. 303-319.
- Kelley, Harold H. (1967). *Attribution Theory in Social Psychology*. Nebraska Symposium on Motivation, Vol 15, 1967, 192-238.
- Kemenkeu.go.id. 08 Februari 2022, dari <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/tarif-pph-orang-pribadi-sesuai-dengan-undang-undang-hpp-669f60f9/detail/>
- Kompas.id. 10 Mei 2023, dari <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/epatuhan-melapor-meningkat-tipis-spt-masih-dinanti-sampai-akhir-tahun>

- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*. Vol. 6 No.1.
- Murtiningtys, T., Damayanti, F. R., & Sudiarto, E. (2023). Pengaruh UU HPP Tentang Perubahan Tarif Pajak Penghasilan UMKM dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Managemen Dirgantara*, Vol 16, No.1, Hal 148 – 153.
- Marsha, N. V. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur). <http://repository.stei.ac.id/6715/>.
- Nasional.kontan.co.id. 04 Mei 2023, dari <https://nasional.kontan.co.id/news/kepatuhan-wajib-pajak-orang-pribadi-non-karyawan-rendah-ini-langkah-ditjen-pajak>
- Natascha, C., & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Penurunan Tarif PPh, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Jakarta Barat Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*. Vol. V No. 3/2023 Edisi Juli Hal: 1489-1498.
- Ndalu, M.S.A., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Penerrapan *E-system* Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 15, No.1.
- Indraini, A. (2021). Woro Woro! Situs Lapor SPT Pajak Error. *DetikFinance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d5435486/woro-woro-situs-lapor-spt-pajakerror/2>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol. 17 No 1, Maret 2020: 1-8.

- Pohan, C. A. (2016). *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai; Teori, Konsep dan Aplikasi PPN*. Gramedia Pustaka Utama.
- Pradana, R. A. (2019). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan Esystem Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/18343>
- Pratami, L. P. K. A.W., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan ESystem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol.7 No.1, Hal.1-15.
- Pujilestari, H., Humairo, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*. Vol 16 (1) 2021, 36-51.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. Vol 7 No 01.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Rekayasa Bisnis: Bandung.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Buku 1 Edisi 8. Salemba Empat: Jakarta.
- Reynaldo. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi. Universitas Tarumanagara. Tesis.
- Riduwan. (2016). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Jugde, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi (P. P. Lestari (ed.); 5th ed.)*. Salemba Empat.
- Saeroji, O. (2019). Menakar kadar kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*.

- Said, S., & Aslindah, A. (2018). Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan). *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 29–39. <https://doi.org/10.33096/atestasi.v1i1.37>
- Sherlina, V., & Trisnawati, E. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Administrasi Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, Volume V No. 2/2023 Edisi April Hal: 851-858.
- Siti, M., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2 Februari (2016). 1239-1269.
- Suyati, N., & Sugiharto. (2021). Pengaruh E-Filing, Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*. Vol 21 No 2.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Tambun, S., & Riris, S. B. (2019). Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Efektifitas Pemungutan Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*.Vol. 4, No. 2, Juli. - Des. 2019: 01-10.
- Tambun, S., & Muhtiar, I. (2019). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan esystem terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi oleh technology acceptance model. *Media Akuntansi Perpajakan*, 4(1), 1–15.
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Jurnalku*. Vol 1 No 3.

- Tresnalyani, N. K. M., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol 24 No 1.
- Wahyuni, R. L., & Purnamawati, I. G. A. (2020). Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*. Vol. 10, No. 3.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus WP PKB roda empat di samsat drive thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review* Vol 92 No.4.
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. (2017). Analisis Penerapan *E-system* Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self- Assesment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi/Volume XXII*, No. 03, November 2017: 440-447.
- Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar, S. D. R. B., & Maulidya, Y. N. (2021). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal Management, Business, and Accounting*. Vol. 20, No. 3.
- Wiliam, D., & Thompson, M. (2007). Integrating assessment with learning: What will it take to make it work? In C. A. Dwyer (Ed.), *The Future of Assessment: Shaping Teaching and Learning*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zuhdi, F. A., Topowijoyo., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Penerapan ESPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Kasus Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7(1), 193– 206. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92674-2_11.