

**PERAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS DALAM MEMODERASI
PENGARUH EFEKTIFITAS PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Moch. Hafidz Hamzah Al Amin
NPM : 22001082102



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan fiskus dalam memoderasi pengaruh efektifitas penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuisioner. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan kriteria jawaban dengan skala *Likert*. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif dengan menerapkan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS v4. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Variabel penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Variabel kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari. Manfaat penelitian ini untuk mengembangkan pemahaman tentang konsep kepatuhan perpajakan, efektivitas penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus.

Kata kunci: Penerapan *E-Filling*, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of tax authority service quality in moderating the effect of the effectiveness of e-filing implementation, tax knowledge, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research uses primary data obtained through questionnaires. In this study, the questionnaire employed a Likert scale for the response criteria. The respondents in this study are taxpayers registered at KPP Pratama Singosari. This study uses a quantitative analysis approach by applying the Partial Least Square (PLS) method with the assistance of SmartPLS v4 software. The results of this study indicate that the e-filing implementation variable does not affect taxpayer compliance. The tax knowledge variable has a significant positive effect on taxpayer compliance. The tax sanctions variable has a significant positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The tax authority service quality variable has a significant positive effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The tax authority service quality variable cannot moderate the effect of e-filing implementation on taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The tax authority service quality variable cannot moderate the effect of tax knowledge on taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The tax authority service quality variable can moderate the effect of tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari. The benefit of this research is to develop an understanding of the concepts of tax compliance, the effectiveness of e-filing implementation, tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax authority services.

Keywords: *Implementation of E-Filling, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Fiscal Services, Taxpayer Compliance*

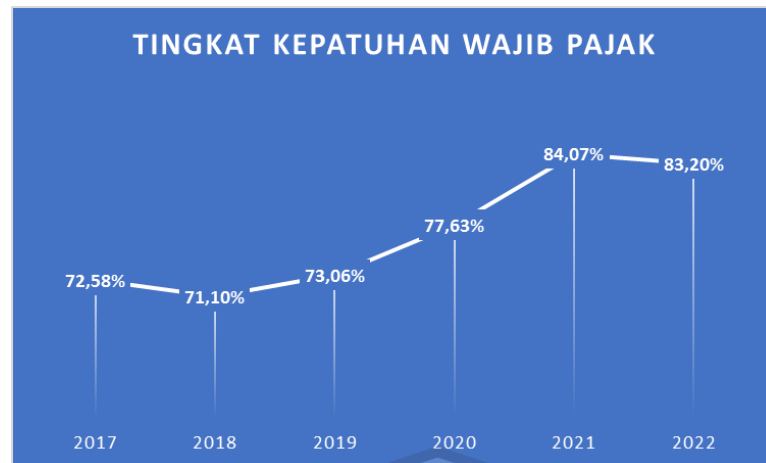


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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



Gambar 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: *kemenkeu.go.id*

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

Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak memiliki Kantor Pelayanan fiskus Pratama (KPP Pratama) di setiap daerah yang ditunjuk. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama adalah Kantor Pelayanan fiskus di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang menyelenggarakan pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum di bidang perpajakan untuk wilayah kerja tertentu. Sebagai bagian dari struktur vertikal Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan, KPP Pratama memainkan peran krusial dalam menjalankan berbagai tugas terkait perpajakan dan memberikan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada

Wajib Pajak di daerahnya. Dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama memiliki peranan penting terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adapun peneliti melakukan observasi mengenai kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari yang merupakan bagian dari Kantor Wilayah III Jawa Timur.

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai kondisi di mana Wajib Pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan mereka dan menggunakan hak perpajakan yang dimiliki (Safitri & Silalahi, 2020). Dapat diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah kemauan Wajib Pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara. Dalam sistem *self assessment* sebagaimana yang diatur dalam Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 12 Ayat (1) . Pemerintah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, kesadaran dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku menjadi ujung tombak keberhasilan sistem perpajakan.

Kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan secara administratif atau secara formal, dan kepatuhan secara teknis atau materiel (Maryani, 2019). Kepatuhan secara administratif mencakup sejauh mana Wajib Pajak patuh terhadap persyaratan prosedural dan administrasi pajak, termasuk mengenai syarat pelaporan serta waktu untuk menyampaikan dan membayar pajak. Adapun kepatuhan secara teknis atau materiel mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar. Penelitian ini berfokus pada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak diantaranya adalah penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan.

Penerapan *e-filing* pada sistem perpajakan di Indonesia merupakan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan kewajibannya. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT mereka secara *online* tanpa memikirkan tempat dan waktu. Hal ini membuat proses pelaporan SPT menjadi lebih mudah dan nyaman dibandingkan dengan cara manual yang harus datang ke kantor pajak. *E-filing* juga menyediakan berbagai panduan dan instruksi yang mudah dipahami, sehingga membantu Wajib Pajak dalam mengisi SPT mereka dengan benar. Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan dapat dibangun salah satunya menggunakan penerapan *e-filing*. Mahendra & Budiarta (2022) mengungkapkan bahwa *e-filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal berbeda diungkapkan oleh Astuti *et al.* (2023) bahwa *e-filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai pemahaman yang mendalam tentang hukum, peraturan, dan prosedur perpajakan yang harus diketahui oleh wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan luas tentang perpajakan akan lebih memahami hak dan kewajibannya, sehingga lebih cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Nasiroh & Afiqoh, 2023). Semakin luas pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Yanti & Wijaya (2023) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Erwanda *et.al* (2019) menunjukkan hal yang berbeda dimana pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak adalah cara untuk memastikan bahwa aturan-aturan dan hukum-hukum perpajakan akan diikuti, dengan tujuan mencegah pelanggaran terhadap norma-norma perpajakan oleh Wajib Pajak (Mardiasmo 2018). Jika Wajib Pajak tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan maka akan ada sanksi yang dapat dikenakan. Hal ini membuat Wajib Pajak untuk patuh terhadap peraturan yang sudah ditetapkan agar terhindar dari sanksi yang dapat merugikan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2021) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Aliviany & Kristianti Maharani (2023) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diduga dapat memoderasi yaitu variabel yang dapat memperkuat maupun memperlemah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Fiskus mempunyai peran penting dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajibannya. Kualitas layanan pajak mengacu pada kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan pelayanan perpajakan yang optimal kepada wajib pajak, sehingga Wajib Pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh DJP (Ermawati *et al.* 2022). Petugas pajak dianggap memiliki kualitas yang baik ketika mereka memberikan informasi yang tepat tentang perpajakan, termasuk prosedur perhitungan, penyetoran, dan pelaporan, serta menjauhi tindakan pidana yang melanggar aturan dan prosedur standar yang berlaku. Pelayanan yang dilakukan oleh fiskus akan memberikan pemahaman yang lebih terhadap Wajib Pajak

mengenai penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, serta sanksi perpajakan. Temuan penelitian dari Revina & Ernandi (2023) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi, sementara itu pemeriksaan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh efektif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan dan beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan masih terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian sehingga menarik untuk diketahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta ditambah kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hal tersebut, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Dalam Memoderasi Pengaruh Efektifitas Penerapan *e-filing*, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

5. Apakah kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
7. Apakah kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

7. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan baik secara praktis maupun teoritis. Berikut manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pengembangan Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman tentang konsep kepatuhan perpajakan, efektivitas penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus dimana dapat menjadi tambahan referensi untuk mata kuliah yang berkaitan dengan penelitian ini seperti mata kuliah Perpajakan dan Akuntansi Perpajakan.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur untuk penelitian sejenis yang berkaitan dengan kepatuhan kewajiban perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi kepada Wajib Pajak agar selalu mematuhi peraturan perpajakan dan menjalankan kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pratama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu KPP Pratama dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan pajak.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dimoderasi oleh kualitas pelayanan fiskus. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan model regresi moderasi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari.
4. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari
5. Variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari.
6. Variabel kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari.

7. Variabel kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singosari

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang mana keterbatasannya yaitu tidak mampu memberikan informasi yang lebih mendalam yang bisa didapatkan dari setiap responden.
2. Dalam penelitian ini hanya terbatas pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singosari, sehingga mengurangi daya generalisasi hasil penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan e-filing, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan satu variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan fiskus.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan teknik lain selain kuesioner, seperti wawancara dalam mengumpulkan data sehingga hasil data yang diperoleh lebih akurat.

2. Bagi peneliti selanjutnya memperluas populasi dan sampel, misalnya populasi dan sampel pada dua KPP yang berbeda sehingga mendapatkan data yang lebih variatif.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain sebagai variabel independen maupun moderasi yang terkait hubungannya dengan kepatuhan, misalnya biaya kepatuhan Erwanda et.al (2019) dan mekanisme pembayaran pajak Yanti & Wijaya(2023)



DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, Nazilatul Khunaina Il Khafa, And Susanti. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan fiskus Pratama Surabaya Wonocolo." *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial* 15(1):9–19. Doi: 10.19184/Jpe.V15i1.18004.
- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory Of Planned Behavior." *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50(2):179–211. Doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Aliviany, Delira, And Novera Kristianti Maharani. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 3(3):14–26. Doi: 10.55606/Jebaku.V3i3.2550.
- Amalia, Rizki Fitri. 2016. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang." *Orasi Bisnis* 15(1).
- Astuti, Budi, Popi Putri Prananda, Nensi Yuniarti, And Yudi Pratama Putra. 2023. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt Wpop Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Bengkulu Dua." *Jurnal Ekombis Review* 11(1):213–22. Doi: 10.37676/Ekombis.V11i1.
- Bahrien, Maretta, And Mortigor Purba. 2024. "Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Transparansi Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Eco-Buss* 6:1220–34. Doi: 10.32877/Eb.V6i3.1103.
- Baron, Robert A. 2005. *Psikologi Sosial*, Ratna Djuwita (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Basuki, Achmad, And Jaeni. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Penerapan E – Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 15(2):428–46.
- Darmayasa, I. Nyoman, Bagus Wibawa, And Ketut Nurhayanti. 2020. "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Kajian Akuntansi* 4:208. Doi: 10.33603/Jka.V4i2.3949.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/Pj/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak*.

- Dixon, Robert M. W. 2000. "A Typology Of Causatives: Form, Syntax And Meaning." Pp. 30–83 In *Changing Valency: Case Studies In Transitivity*, Edited By R. M. W. D. Dixon And A. Y. Aikhenvald. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ermawati, Yana, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, And Komang Puspita Sari. 2022. "Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance* 4(2018):59–65. Doi: 10.20885/Ncaf.Vol4.Art10.
- Erwanda, M. Ardhy, Henri Agustin, And Erly Mulyani. 2019. "Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3):1510–17. Doi: 10.24036/Jea.V1i3.158.
- Febriyanti, K. A., Afifudin, A., Siti, A. A., (2023), Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara), *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol 12(01)*, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/20062>
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram Ibm Spss*. 9th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goldstein, Noah J., And Robert B. Cialdini. 2007. "Using Social Norms As A Lever Of Social Influence." Pp. 167–91 In *The Science Of Social Influence: Advances And Future Progress*, Edited By A. R. Pratkanis. Psychology Press.
- Hadi, Z. A., Afifudin, A., & Anwar, S. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Tarif Pajak, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu). *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 575-581.
- Hair, Joseph, G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt, Nicholas Danks, Soumya Ray, And Cahyono St. 2022. *Book Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R*.
- Halawa, Jenita, And Joana L. Saragih. 2017. "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus, Terhadap Kepatuhan Wajib Di Kpp Pratama Lubuk Pakam." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 3(2):243–56.
- Hamid, Rahman Solling, And Suhardi M. Anwar. 2019. *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls 3.2.8 Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Pt Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hartopo, Adi, Endang Masitoh, And Purnama Siddi. 2020. "Pengaruh Kualitas

Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kecamatan Delanggu.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 16(Issn 0216-7832):50–56.

Kementerian Panrb Republik Indonesia. 2024. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 173 Tahun 2024 Tentang Panduan Penyusunan Rincian Kebutuhan Pegawai Aparatur Sipil Negara Tahun 2024*.

Kementrian Keuangan Republik Indonesia. 2000. *Keputusan Menteri Keuangan No 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.

Kementrian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/Pmk.01/2014 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*.

Kusuma, Gumulya Sonny Marcel, Mia Kusumawaty, Mella Handayani, And Kurnia Krisna Hari. 2023. “Pengaruh Pemahaman Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 20(Issn 1693-4091 E-Issn 2622-1845):78–90.

Mahendra, I. Putu Ardhian Janu, And I. Ketut Budiarta. 2020. “Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wpop.” *E-Jurnal Akuntansi* 30(5):1183. Doi: 10.24843/Eja.2020.V30.I05.P09.

Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi Offset.

Maryani, Ni Komang Juli. 2019. “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan E-Filing Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Gianyar.” *Jsam (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)* 1(2):107–50.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Nadler, Eugene B. 1968. “Social Therapy Of A Civil Rights Organization.” *The Journal Of Applied Behavioral Science* 4(3):281–98. Doi: 10.1177/002188636800400302.

Nandiroh, U., & Hidayati, I. (2022). Socialization, Knowledge, Understanding, And The Complexity Of Tax Administration Towards The Use Of Tax Incentives During A Pandemic. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(1), 290-296.<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.2141>

Nandiroh, U., Malikah, A., & Syafitri, E. D. (2024). Inovasi pendidikan pajak: Sosialisasi dan pendampingan praktis untuk dosen dan karyawan UNISMA. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(2), 211-219

- Nandiroh, U., Pratikto, H., & Wardana, L. W. (2024). Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filling System: An Indonesian Perspective. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(02), 256-273
- Nasiroh, Dewi, And Nyimas Wardatul Afiqoh. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Ristansi: Riset Akuntansi* 3(2):152–64. Doi: 10.32815/Ristansi.V3i2.1232.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. "Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia." *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan* 5(2):127–42.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.
- Republik Indonesia. 2021. *Undang-Undang (Uu) Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.
- Resmi, Siti. 2015. *Perpajakan Indonesia Teori Dan Kasus Edisi 8 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Revina, Foni, And Herman Ernandi. 2023. "The Effectiveness Of Implementing E-Filling, Inspection And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance With Fiscal Service Quality As A Moderating Variable." *Indonesian Journal Of Innovation Studies* 21. Doi: 10.21070/Ijins.V21i.777.
- Rifana, Destria Ayunda, Indra Lila Kusuma, And Muhammad Tho'in. 2021. "Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Surakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22(1):313. Doi: 10.29040/Jap.V22i1.2792.
- Safitri, Devi, And Sem Paulus Silalahi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20(2):145–53. Doi: 10.29040/Jap.V20i2.688.
- Septyana, Sarah, Putu Budi Anggiriawan, And Cokorda Krisna Yudha. 2022. "Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pemediasi." *E-Jurnal Akuntansi* 32(12):3518. Doi: 10.24843/Eja.2022.V32.I12.P04.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sukardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Susanti, A. K., Afifudin, A., & Nandiroh, U. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan SPT (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang

Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan). *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 699-706.

Taylor. 2006. *Health Psychology*. Singapore: Mcgraw-Hill Companies.

Tumuli, Apriliani Kasandra, Jullie J. Sondakh, And Heince R. .. Wokas. 2016. "Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Emba* 4(3):102–12.

Wahyuni. 2021. "Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Nobel Management Review* 2(E-Issn: 2723-4983):270–81.

Yanti, Lia Dama, And Verlin Sinta Wijaya. 2023. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm." *Eco-Buss* 6(1):206–16.

