

.....
**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK DAN BIAYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
 PAJAK DENGAN KEMUDAHAN SISTEM E-FILING SEBAGAI VARIABEL
 MODERASI**

Oleh

Ernawan Septia Putri Ussholehah¹, Baldric Siregar², Frasto Biyanto³, Miswanto⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Daerah Istimewa Yogyakarta

Email: ¹putriernawan@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of understanding taxation, compliance costs on taxpayer compliance with the ease of the e-filing system as a moderating variable. The method used is a quantitative approach and uses individual taxpayers as the unit of analysis. The sample was taken using a purposive sampling technique and the criteria were taxpayers who already had an NPWP and had used the e-filing system as a tax return reporting process. The sample size was 104 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires through social media. The data was processed using SPSS version 22.0 and using multiple linear regression analysis techniques. The results showed that tax understanding has a significant positive effect on taxpayer compliance, compliance costs have a significant positive effect on taxpayer compliance, the ease of the e-filing system moderates tax understanding has a significant positive effect on taxpayer compliance, the ease of the e-filing system moderates compliance costs has a negative and insignificant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Understanding, Compliance Costs, Ease Of E-Filing System, And Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia memberikan kewajiban wajib pajak dengan berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan pajak memuat berbagai ketentuan yang ditetapkan termasuk asas, tujuan, ruang lingkup, ketentuan dan tata cara perpajakan. Dalam memberikan kepastian hukum tentang penentuan status subjek pajak dalam negeri dan luar negeri, Direktur Jenderal Pajak membuat peraturan tentang Penentuan Subjek Pajak Dalam Negeri dan Luar Negeri, guna melaksanakan ketentuan Pasal 1, Pasal 2, dan Pasal 2A Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983, yang terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008.

Namun, tantangan Undang-undang perpajakan sering kali muncul, terutama dalam hal kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran individu atau badan

hukum dalam mematuhi ketentuan perpajakan. Pemasukan pajak sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kepatuhan wajib pajak melakukan kewajibannya, sehingga peningkatan pemasukan negara sangat dipengaruhi kepatuhan wajib pajak (Pratama, 2021). Di Indonesia, kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan besar. Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak (2023), tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi, dengan angka kepatuhan formal (pelaporan SPT) berada di kisaran 70-80%. Rendahnya tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan, kerumitan sistem perpajakan, serta pandangan negatif masyarakat terhadap penggunaan pajak oleh pemerintah (Supriyadi, 2019).

Setiap wajib pajak harus memahami Undang-undang dan konsep perpajakan untuk

menjalankan kewajiban perpajakannya dengan benar (Primasari, 2016). Pemahaman pajak merupakan pengetahuan dan kesadaran yang harus dilakukan wajib pajak dalam mematuhi ketentuan perpajakan, termasuk hak, kewajiban dan manfaat membayar pajak kepada Negara. Pemahaman yang memadai, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan pajak negara.

Biaya kepatuhan atau *compliance cost* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya ini mencakup semua pengeluaran yang dibayar wajib pajak untuk mematuhi tanggungjawab perpajakan, baik secara langsung, seperti jumlah pajak yang dibayar, maupun secara tidak langsung, seperti waktu, tenaga, dan biaya administrasi yang dibutuhkan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Menurut Lopes & Martins (2013) Biaya kepatuhan terbagi menjadi tiga kategori, yaitu *time cost*, *other monetary cost* dan *psychological cost* yang mencakup rasa khawatir, stres, serta ketidaknyamanan emosional yang dialami oleh wajib pajak dalam mengurus keperluan perpajakan mereka.

Salah satu kewajiban utama wajib pajak adalah melaporkan penghasilan mereka kepada otoritas pajak. Menurut Ming Ling & Hidayah (2010) Dalam hal mengumpulkan pajak, pengelolaan administrasi dan prosedur kepatuhan yang mempunyai otoritas pajak diseluruh dunia dalam melakukan interaksi dengan wajib pajak menggunakan sistem administrasi perpajakan elektronik. Banyak negara telah menggunakan sistem e-filing, salah satu aplikasi e-government, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah mendapat manfaat besar dari sistem ini karena membantu mengurangi jumlah informasi pajak yang tidak lengkap dan memungkinkan perhitungan pajak secara online (Tallaha *et al.* 2014).

Pemahaman pajak, biaya kepatuhan, dan kemudahan sistem *e-filing* saling berkaitan

dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman pajak yang memadai membuat wajib pajak lebih sadar akan kewajiban, hak, dan manfaat membayar pajak, sehingga meningkatkan kesadaran dan kemauan untuk patuh (Primasari, 2016). Namun, kepatuhan ini juga dipengaruhi oleh biaya kepatuhan, seperti waktu, biaya administrasi, dan tekanan psikologis yang dialami wajib pajak dalam proses perpajakan (Lopes & Martins, 2013). Biaya kepatuhan yang tinggi dapat menjadi kendala dalam mematuhi kewajiban pajak. Di sinilah kemudahan sistem *e-filing* berperan penting, karena sistem ini tidak hanya mempercepat proses pelaporan pajak dan mengurangi kesalahan data, tetapi juga menekan biaya administrasi dan waktu yang dibutuhkan untuk pelaporan (Tallaha *et al.* 2014). Dengan demikian, kombinasi pemahaman pajak yang baik, biaya kepatuhan yang terkelola, dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *e-filing*, diharapkan kepatuhan pajak akan meningkat. Selain itu, sistem ini juga dapat berkontribusi dalam menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel, yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Adanya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi pemahaman pajak dikemukakan oleh sejumlah penelitian sebelumnya yakni Oktaviani (2017), Primasari (2016), Prasetyo & Brilliant (2021), dan Nurkhin (2018) menyatakan bahwa pemahaman tentang pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penemuan penelitian menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih baik tentang pajak mengarah pada kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyowati *et al.* (2018) menemukan bahwa pemahaman tentang pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan tersebut menjadi salah satu peluang untuk dilakukan pengujian mengenai pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak telah dikemukakan oleh sejumlah penelitian sebelumnya yakni Adhiambo & J (2019) dan Musimenta *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi biaya pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2020), Pratama & Mulyani (2019), dan Mahangila (2017) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan tersebut menjadi salah satu peluang untuk dilakukan pengujian mengenai pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pengaruh kemudahan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak telah dikemukakan oleh sejumlah penelitian sebelumnya yakni Sadress *et al.* (2019), Al-Okaily (2024), Agniveda & Supadmi (2019) dan Setiawan *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa kemudahan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semakin mudah penggunaan sistem *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda hasil penelitian Lestari *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi sistem *e-filing*. Adanya perbedaan tersebut menjadi salah satu peluang untuk dilakukan pengujian mengenai pengaruh kemudahan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini akan menyelidiki apakah kemudahan penggunaan sistem *e-filing* dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh pemahaman pajak dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akhirnya, penelitian ini berupaya mengisi ketimpangan penelitian dengan menekankan pentingnya teknologi, khususnya *e-filing*, dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kepastian yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

LANDASAN TEORI

Icek Ajzen pada tahun (1985) menciptakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan dari Theory of Reasoned Action (TRA), yang diperkenalkan Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TPB bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, terutama dengan menambahkan konstruk Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan yang tidak terdapat dalam TRA. TPB menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh niat untuk melakukan perilaku tersebut, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh tiga komponen utama: *behaviour belief* merujuk pada persepsi seseorang mengenai apakah suatu perilaku akan menghasilkan hasil yang positif atau negative yang diperoleh dari keyakinan, *normative belief* menggambarkan bagaimana pandangan dan tekanan sosial dari lingkungan sekitar mempengaruhi keputusan individu untuk berperilaku sesuai dengan norma yang ada, dan *control belief* mencakup persepsi seseorang terhadap adanya sumber daya atau kendala yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk melaksanakan perilaku tertentu.

TPB memberikan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban pajak. Wajib pajak yang memiliki sikap positif terhadap pembayaran pajak, merasakan tekanan sosial untuk patuh, dan merasa memiliki kontrol atas pelaksanaan kewajiban pajak cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk patuh. Implementasi strategi yang memperbaiki faktor-faktor ini, seperti pemahaman perpajakan, biaya kepatuhan, dan sistem *e-filing*, dapat membantu meningkatkan kepatuhan pajak.

Menurut Subekti (2016) Kepatuhan wajib pajak merujuk pada sikap wajib pajak yang

berupaya untuk mematuhi seluruh peraturan perpajakan tanpa adanya paksaan. Sesuai dengan KepMenKeu Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak yang patuh didefinisikan sebagai wajib pajak yang telah diakui oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Hal ini dapat mendorong para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Pemahaman pajak merupakan proses wajib pajak dalam mengetahui serta memahami aturan, Undang-undang, dan prosedur perpajakan yang berlaku, kemudian menerapkannya dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, seperti membayar pajak tepat waktu, menyampaikan SPT, dan sebagainya. Pemahaman pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk pendidikan, informasi yang tersedia, dan pengalaman sebelumnya dengan sistem perpajakan. Pemahaman yang baik tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi risiko sengketa pajak. Menurut Bahl & Bird (2008) pendidikan perpajakan yang baik dapat meningkatkan pemahaman individu tentang peraturan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan mereka.

Menurut Slemrod & Yitzhaki (1996) mendefinisikan biaya kepatuhan sebagai semua pengeluaran yang dilakukan wajib pajak untuk memahami, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai aturan yang berlaku. Biaya ini termasuk biaya yang dikeluarkan untuk penyusunan laporan pajak, konsultasi, serta waktu yang dihabiskan dalam proses tersebut. Menurut Lopes & Martins (2013) Biaya kepatuhan terbagi menjadi tiga kategori, yaitu *time cost* yang merujuk pada waktu yang dihabiskan oleh wajib pajak untuk memahami, menyiapkan, dan menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka; *other monetary cost* merupakan pengeluaran yang ditanggung wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak.

Biaya ini mencakup pembayaran untuk jasa konsultan atau akuntan pajak, perangkat lunak perpajakan, serta biaya administrasi lainnya. dan *psychological cost* yang mencakup rasa khawatir, stres, serta ketidaknyamanan emosional yang dialami oleh wajib pajak dalam mengurus keperluan perpajakan mereka.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-03/PJ/2015, *e-filing* merupakan metode pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi yang dilakukan secara elektronik. Menurut Hambali (2020) Keberadaan *e-filing* sangat membantu wajib pajak dalam mengisi dan melaporkan pajak tanpa dibatasi jarak, waktu, dan tempat, sehingga mereka tidak perlu lagi pergi ke kantor pajak atau menunggu antrian. Wiryadana & Supadmi (2018) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan sistem *e-filing* tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Sistem *e-filing* membantu mengurangi hambatan administratif dan mempercepat akses layanan pajak, yang secara keseluruhan menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak.

Penelitian terdahulu

No	Penulis	Temuan Ringkas
1	Ayu Aulia Oktaviani <i>et al.</i> (2017)	Pemahaman, layanan, dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Listyowati, <i>et al.</i> (2018)	kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh Sunset policy, tax amnesty, sanksi, pelayanan dan, pemahaman.
3	Nora Hilmia Primasari (2016)	Pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kebijakan, kepercayaan, sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4	Kadek Novi Purwanti (2020)	Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kewajiban moral dan implementasi e-samsat, tetapi dipengaruhi secara negative oleh love of money dan biaya kepatuhan.	12	Deogratius Ng'winula Mahangila (2017)	Perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi negatif oleh baiaya kepatuhan.
5	Rexy Anugerah Pratama & Erly Mulyani (2019)	Kepatuhan Wajib pajak dipengaruhi pelayanan dan Sanksi, sedangkan biaya kepatuhan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak.	13	Night Sadress, <i>et al.</i> (2017)	Sistem perpajakan elektronik, penerapan sistem, dan kekuatan isomorfik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	I Gusti Ngurah Agung Putra Agniveda & Ni Luh Supadmi (2019)	Kepatuhan WPOP dipengaruhi dengan kemudahan e-filling dan tidak mampu dimoderasi oleh pemahaman internet.	14	Ahmad Nurkhin, <i>et al.</i> (2018)	Pemahaman, kesadaran dan persepsi amnesti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	Doddy Setiawan, <i>et al</i> (2018)	Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kemudahan. Berikutnya, perilaku wajib pajak memediasi hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan persepsi penggunaan e-filling.	15	Manaf Al-Okaily (2024)	Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap layanan e-government berpengaruh terhadap penggunaan berkelanjutan platform deklarasi pajak elektronik.
8	Dwi Lestari, <i>et al.</i> (2023)	Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi kesadaran dan tidak dipengaruhi oleh layanan dan <i>e-filing</i> .			
9	Omondi Judith Adhiambo & J. M. Theuri (2019)	Kepatuhan pajak dipengaruhi Biaya kepatuhan secara signifikan.			
10	Doreen Musimenta, <i>et al</i> (2019)	Biaya kepatuhan dan kepatuhan pajak terkait secara positif dan signifikan.			
11	Fitriani Mansur <i>et al.</i> (2021)	Pelatihan dan pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi dapat memoderasi hubungan antara pelatihan dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak.			

Penelitian ini berfokus untuk menguji pengaruh pemahaman pajak, biaya kepatuhan terhadap kepatuhan pajak, serta mengetahui apakah sistem e-filing dapat memoderasi hubungan antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak, dan apakah sistem e-filing dapat memoderasi hubungan antara biaya kepatuhan terhadap kepatuhan pajak. Peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki hasil berbeda dari setiap peneliti.

Primasari (2016) menghasilkan temuan pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kebijakan, kepercayaan, sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak; Oktaviani (2017) menghasilkan temuan bahwa pemahaman, layanan, dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; Nurkhin (2018) menghasilkan temuan pemahaman, kesadaran dan persepsi amnesti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; Prasetyo & Brilliant (2021) menghasilkan temuan pelatihan dan pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi

dapat memoderasi hubungan antara pelatihan dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Listyowati *et al.* (2018) menemukan bahwa pemahaman tentang pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Adhiambo & J (2019) menghasilkan biaya kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Dan Musimenta *et al.* (2019) menghasilkan biaya kepatuhan dan kepatuhan pajak terkait secara positif dan signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Purwanti (2020) bahwa kewajiban moral dan implementasi e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan love of money dan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak; Pratama & Mulyani (2019) bahwa pelayanan dan Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak. Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak; dan Mahangila (2017) bahwa biaya kepatuhan mempunyai dampak negatif terhadap perilaku kepatuhan pajak.

Setiawan *et al.* (2018) menghasilkan kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikutnya, perilaku wajib pajak memediasi hubungan antara persepsi penggunaan e-filing dan kepatuhan wajib pajak; Sadress *et al.* (2019) menghasilkan sistem perpajakan elektronik, penerapan sistem, dan kekuatan isomorfik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; Agniveda & Supadmi (2019) menghasilkan kemudahan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dan pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh e-filing pada kepatuhan WPOP dan Al-Okaily (2024) menghasilkan ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap layanan e-government berpengaruh terhadap penggunaan berkelanjutan platform deklarasi pajak elektronik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan

layanan dan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pemahaman pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai tentang kewajiban perpajakan mereka, maka cenderung lebih mudah untuk memenuhi kewajiban tersebut, baik secara formal (pelaporan yang tepat waktu) maupun material (pembayaran pajak yang sesuai). Tujuan utamanya adalah untuk mengukur dan mendorong kepatuhan pajak dari para wajib pajak (Situmorang & Cahyo, 2022). Kepatuhan ini akan mempengaruhi penerimaan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung (Rusmawanti & Dewi, 2015). Sesuai dengan penelitian Oktaviani (2017), Primasari (2016), Prasetyo & Brilliant (2021), dan Nurkhin (2018) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi pemahaman pajak.

H1: Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Biaya kepatuhan adalah pengeluaran yang dibebankan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan. Karena wajib pajak bertanggungjawab mematuhi aturan yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku, mereka mengharapkan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban pajak tersebut dapat diminimalkan (Yustika Dewi *at.al*, 2022). Sesuai dengan penelitian Adhiambo & J (2019) dan Musimenta *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan akan lebih mudah memanfaatkan sistem *e-filing* dalam menjalankan wajib pajak mereka dengan lebih efisien. Dengan demikian, kemudahan *e-filing* dapat memperkuat pengaruh positif pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib

.....
 pajak. Sesuai dengan penelitian Sadress *et al.* (2019), Al-Okaily (2024), Agniveda & Supadmi (2019) dan Setiawan *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa kemudahan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Kemudahan sistem *e-filing* memoderasi pengaruh antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Biaya kepatuhan mencakup waktu, tenaga, dan uang yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Biaya yang tinggi dapat menjadi penghambat kepatuhan pajak. Namun, dengan keberadaan sistem *e-filing* yang mempermudah proses pelaporan, hambatan tersebut dapat diminimalkan. Kemudahan ini berpotensi memperkuat hubungan antara biaya kepatuhan pajak dan kepatuhan wajib pajak, karena sistem *e-filing* dapat mengurangi beban administratif yang dirasakan.

H4: Kemudahan sistem *e-filing* memoderasi pengaruh antara biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Pada penelitian ini hanya berfokus pada kuesioner yang dibagikan secara personal oleh peneliti dalam format *google form* dan disebar melalui media sosial. Metode pengambilan sampel peneniliti menggunakan *purposive sampling*. Peneliti menggunakan kriteria responden Wajib Pajak Orang Pribadi, responden yang memiliki NPWP dan yang pernah menggunakan sistem *e-filing*.

Penelitian ini menggunakan variabel yang terdiri dari dari variabel dependen, independent, dan variabel moderasi. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independent yang digunakan yaitu pemahaman pajak dan biaya kepatuhan, dan variabel moderasi yang digunakan yaitu kemudahan sistem *e-filing*.

Data di analisis menggunakan model regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Proses analisis mencakup evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian asumsi klasik. Jika asumsi klasik terpenuhi, analisis regresi diteruskan untuk menguji hipotesis yang menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Persamaan regresi yang digunakan:

$$KWP = a + b1PP + b2BK + b3PP*KSE + b4BK*KSE + e$$

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

PP : Pemahaman Pajak

BK : Biaya Kepatuhan

KSE : Kemudahan Sistem E-Filing

a : Konstanta

b1,b2,b3,b4 : Koefisien Regresi

e : error

Menurut Simanjuntak dan Muklis (2012), ada tiga faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak: ketepatan waktu, pendapatan atau penghasilan, dan pelaksanaan hukum (pengenaan sanksi). Persentase pelaporan SPT yang disampaikan wajib pajak tepat waktu sesuai ketentuan disebut aspek ketepatan waktu. Pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo merupakan bagian dari pelaksanaan hukum, atau pengenaan sanksi.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan beberapa tanda pemahaman pajak adalah sebagai berikut: a) Kewajiban untuk memiliki NPWP, yaitu untukmemper memudahkan pengadministrasian pajak, maka setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP; b) Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, yaitu wajib pajak yang telah memahami kewajiban sebagai wajib pajak, mereka akan melakukan hal untuk memenuhi kewajibannya, salah satunya adalah membayar pajak; pemahaman tentang sanksi perpajakan, termasuk pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan

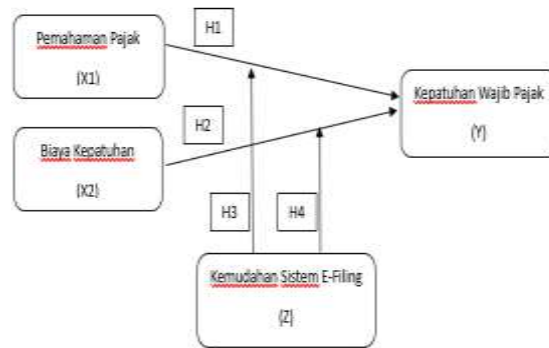
perpajakan dan sanksi yang akan diterima jika mereka mengabaikan kewajiban perpajakan mereka; c) Pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak, PTKP, dan PKP; dan sosialisasi kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan oleh KPP.

Menurut Rahayu (2010), indikator biaya kepatuhan adalah: biaya uang langsung, yang terdiri dari biaya tak terduga, penghitungan pajak, biaya waktu dan biaya pengarsipan, yang terdiri dari waktu yang dihabiskan untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuk, serta waktu yang dihabiskan untuk pergi dan pulang ke KPP.

Menurut Mendra (2017) adapun indikator kemudahan sistem e-filing adalah: SPT dapat dikirim secara aman, cepat, dan sewaktu-waktu; penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat dengan terkomputerisasi; pengisian SPT menjadi lebih mudah karena menggunakan wizard untuk mengisi; Validasi data pengisian SPT dapat dipertanggungjawabkan dan selalu lengkap; dan sudah tidak menggunakan kertas yang mengakibatkan lebih ramah lingkungan. Selain itu, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui Account Remittance.

Model Penelitian

Model penelitian menggambarkan secara singkat masalah yang sedang dianalisis dan menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel independen, yaitu pemahaman pajak dan biaya kepatuhan. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan pajak pada individu. Variabel moderasi yang diteliti adalah kemudahan sistem e-filing. Model penelitian ini menggambarkan bagaimana masing-masing variabel independen dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan dan mengetahui apakah kemudahan sistem e-filing dapat memperkuat atau memperlemah kepatuhan pajak.



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebar pada tanggal 29 November 2024 hingga tanggal 7 Desember 2024 menggunakan *Google Form*. Diperoleh sebanyak 147 responden, 29 responden tidak memiliki NPWP dan 42 responden yang belum pernah menggunakan sistem E-filing. Sesuai dengan kriteria yang memiliki NPWP dan pernah menggunakan sistem E-filing sebanyak 104 responden. Data diolah menggunakan SPSS versi 22.0 dan menggunakan Teknik analisis berganda.

Tabel 1. Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	44	42,3
	Perempuan	60	57,7
Umur	22-32 Tahun	28	26,9
	33-43 Tahun	33	31,7
	44-54 Tahun	33	31,7
	Lainnya	10	9,6
Pendidikan Akhir	SMA Sederajat	14	13,5
	S-1	59	56,7
	S-2	28	26,9
	S-3	3	2,9

Jenis Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	17	16,3
	Dosen	16	15,4
	Guru	15	14,4
	Pengusaha	8	7,7
	Karyawan Swasta	34	32,7
	Lainnya	14	13,5

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 44 orang dengan presentase 42,3% dan responden perempuan sebanyak 60 orang dengan presentase 57,7%. Responden yang berumur antara 22-32 Tahun adalah 28 responden yang persentasenya 26,9%, berumur antara 33-43 Tahun adalah 33 responden yang persentasenya 31,7%, berumur antara 44-54 Tahun adalah 33 responden yang persentasenya 31,7%, dan yang berumur lainnya sebanyak 10 responden dengan persentase 9,6%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan kelompok umur mayoritas berumur 33-43 Tahun dan 44-54 Tahun dengan presentase yang sama 31,7%. Responden memiliki Pendidikan SMA Sederajat adalah 14 responden dengan persentase 13,5%, pendidikan S-1 adalah 59 responden dengan persentase 56,7%, pendidikan S-2 adalah 28 responden dengan persentase 26,9%, pendidikan S-3 adalah 3 responden dengan persentase 2,9%. Maka dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki Pendidikan S-1 dengan persentase 56,7%. Responden berdasarkan jenis pekerjaan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 17 orang dengan persentase 16,3%, Dosen sebanyak 16 responden yang persentasenya 15,4%, Guru sebanyak 15 responden yang persentasenya 14,4%, Pengusaha sebanyak 8 responden yang persentasenya 7,7%, Karyawan Swasta sebanyak 34 responden yang persentasenya 32,7%, dan lainnya sebanyak 14 responden yang persentasenya 13,5%.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	N=104			
	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Keterangan
PP	1,58	5,00	4,31	Sangat Setuju
BK	1,00	5,00	3,32	Netral
KWP	1,89	5,00	4,38	Sangat Setuju
KSE	1,44	5,00	4,39	Sangat Setuju

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban yang mencerminkan tingkat pemahaman pajak, biaya kepatuhan, kepatuhan wajib pajak dan kemudahan sistem e-filing berdasarkan parameter pernyataan yang sesuai. Indikator pernyataan yang berkaitan dengan pemahaman pajak memiliki rata-rata responden menjawab 4,31 dengan kategori sangat setuju yang artinya responden sangat setuju bahwa pemahaman pajak sangat penting mempengaruhi responden dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, seperti membayar pajak tepat waktu, menyampaikan SPT, dan sebagainya. Indikator biaya kepatuhan rata-rata responden menjawab 3,32 dengan kategori Netral. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak berpengaruh dalam melaksanakan kewajiban pajak biarpun di berikan informasi biaya pajak dengan jelas. Indikator kepatuhan wajib pajak dengan rata-rata responden menjawab kuesioner 4,38 dengan kategori Sangat Setuju yang artinya responden dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak sangat patuh. Sedangkan indikator kemudahan system e-filing, rata-rata responden dalam menjawab 4,39 masuk dalam kategori Sangat Setuju yang artinya system e-filing memudahkan dan mempercepat dalam pelaporan wajib pajak.

Uji Kualitas Data

Tabel 3. Uji Validitas

Item	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X1 11	X1 12
R hitung	0, 81	0, 55	0, 66	0, 73	0, 72	0, 71	0, 76	0, 72	0, 81	0, 59	0,5 6	0,6 9
Ketera ngan	Valid											
Item	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26						
R hitung	0, 70	0, 73	0, 79	0, 72	0, 81	0, 76						
Ketera ngan	Valid											
Item	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9			
R hitung	0, 79	0, 75	0, 60	0, 83	0, 81	0, 87	0, 73	0, 68	0, 72			
Ketera ngan	Valid											
Item	Z1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	Z 7	Z 8	Z 9			
R hitung	0, 81	0, 86	0, 64	0, 86	0, 84	0, 88	0, 87	0, 82	0, 85			
Ketera ngan	Valid											

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	0,60	Keterangan
PP	0,90	0,60	Reliabel
BK	0,84		
KWP	0,90		
KSE	0,94		

Pada ($n = 104$, $\alpha = 5\%$, $df = n - 2 = 102$), maka diperoleh $R\text{-tabel} = 0,192$. Menurut Algifari (2016) uji validitas kuesioner terlihat $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dalam semua bagian pertanyaan dan dapat disimpulkan penelitian memiliki

ketepatan dan ketelitian instrumen penelitian (kuesioner) yang baik dalam melakukan fungsi ukurnya. Dilihat dari tabel 4.3 semua hasil uji validitas menunjukkan nilai R hitung $> 0,192$, sehingga dapat disimpulkan pernyataan kuesioner valid. Menurut Algifari (2015) uji reliabilitas terdapat variabel-variabel dalam analisis yang menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 yang diartikan semua variabel dapat dikatakan *reliabel* atau dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Peneliti melakukan beberapa uji regresi linier untuk menguji kelayakan data, dengan memastikan beberapa asumsi klasik terpenuhi agar hasil analisis dapat diandalkan. Tiga uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji kelayakan data bertujuan untuk memverifikasi distribusi normal dari data penelitian. Normalitas diuji menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, yang menunjukkan nilai *asympt. sig. (2 tailed)* dari *Undersandardized Residual* 0,279, yang lebih besar dari 0,05, sehingga data dalam penelitian ini dapat dianggap berdistribusi normal. Selain itu, uji multikolinearitas dilakukan untuk memeriksa apakah ada hubungan linier signifikan antara variabel independen dalam model regresi, dengan mengukur nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel independen. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua nilai tolerance secara berturut-turut X_1 , X_2 , $X_1 \times Z$, $X_2 \times Z$ adalah 0,035, 0,012, 0,015, 0,010 yaitu kurang dari 0,10, dan nilai VIF 26,62, 80,31, 68,21, 97,58 yang lebih besar dari 10 yang berarti tidak ada masalah multikolinearitas dalam model ini. Oleh karena itu, hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan baik tanpa pengaruh multikolinearitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memeriksa apakah variasi data terdistribusi secara merata atau konstan pada berbagai tingkat nilai variabel independen. Hasil scatterplot menunjukkan bahwa gambar menyebar tidak membentuk pola, sehingga

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	B	t	Sig.	Kesimpulan
(Constant)	1,042	2,919	0,004	
PP	0,175	4,601	0,049	Signifikan
BK	0,417	2,666	0,022	Signifikan
PP*KSE	0,113	2,943	0,046	Signifikan
BK*KSE	-0,066	1,946	0,346	Tidak Signifikan

Hubungan antara pengaruh pemahaman pajak dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kemudahan sistem *e-filing* memoderasi pengaruh antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Kemudahan sistem *e-filing* memoderasi pengaruh antara biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak diuji dengan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan sebuah persamaan regresi yang menggambarkan hubungan tersebut.

$$KWP = 1,042 + 0,175 PP + 0,417 BK + 0,113 PP*KSE - 0,066 BK*KSE$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
 PP : Pemahaman Pajak
 BK : Biaya Kepatuhan
 KSE : Kemudahan Sistem E-Filing

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,042 menunjukkan nilai estimasi kepatuhan wajib pajak apabila semua variabel independent bernilai nol. Ditemukan koefisien regresi 0,175 untuk variabel PP, akan mempengaruhi nilai kepatuhan wajib pajak naik 0,175 jika PP naik satu satuan dan variabel lain bernilai 0, serta menunjukkan adanya hubungan positif antara pemahaman pajak dan kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin tinggi pemahaman pajak, semakin tinggi

kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi 0,417 untuk variabel BK, akan mempengaruhi nilai kepatuhan wajib pajak naik 0,417, jika BK naik satu satuan dan variabel lain bernilai 0, serta menunjukkan adanya hubungan positif antara biaya kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin tinggi biaya kepatuhan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi 0,113 untuk variabel PP yang dipengaruhi KSE, akan mempengaruhi nilai kepatuhan wajib pajak naik 0,113, jika PP yang dipengaruhi KSE naik satu satuan dan variabel lain bernilai 0, serta menunjukkan adanya hubungan positif antara pemahaman pajak dan kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin tinggi pemahaman pajak yang dipengaruhi kemudahan sistem *e-filing*, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi -0,066 untuk variabel BK yang dipengaruhi KSE, akan mempengaruhi nilai kepatuhan wajib pajak turun 0,066, jika BK yang dipengaruhi KSE naik satu satuan dan variabel lain bernilai 0, serta menunjukkan adanya hubungan negatif antara biaya kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin tinggi biaya kepatuhan yang dipengaruhi kemudahan sistem *e-filing*, semakin rendah kepatuhan wajib pajak.

Menurut Algifari (2015) Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. tingkat signifikansi yang digunakan pada nilai t adalah 5%. Uji t terkait variabel pemahaman pajak menunjukkan adanya hubungan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai sig. 0,049 lebih kecil dari alpha 0,05. Sehingga H1 diterima artinya pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji t terkait variabel biaya kepatuhan menunjukkan adanya hubungan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai sig. 0,022 lebih kecil dari alpha 0,05. Sehingga H2 diterima artinya biaya kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji t terkait variabel pemahaman pajak yang dipengaruhi

kemudahan sistem e-filing menunjukkan adanya hubungan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai sig. 0,046 lebih kecil dari alpha 0,05. Sehingga H3 diterima artinya pemahaman pajak yang dipengaruhi kemudahan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji t terkait variabel biaya kepatuhan yang dipengaruhi kemudahan sistem e-filing menunjukkan adanya hubungan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai sig. 0,346 lebih besar dari alpha 0,05. Sehingga H0 diterima artinya biaya kepatuhan yang dipengaruhi kemudahan sistem e-filing berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 6. Uji Determinasi

R Square untuk predictors(constant) X1, X2, X1*Z, X2*Z	0,726
R Square untuk predictors(constant) X1, X2	0,695

Sesuai Hasil analisis yang terlihat di tabel 4.6 R Square yang dipengaruhi oleh variabel moderasi kemudahan sistem e-filing menunjukkan nilai 0,726, sedangkan R Square yang tidak dipengaruhi oleh variabel moderasi menunjukkan nilai sebesar 0,695. Nilai R Square $0,726 > 0,695$ mengandung arti bahwa variabel moderasi kemudahan sistem e-filing memperkuat hubungan antara pemahaman pajak dan biaya kepatuhan dengan kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian literatur dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pemahaman Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Biaya Kepatuhan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3)

Kemudahan sistem e-filing memoderasi pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Kemudahan sistem e-filing memoderasi biaya kepatuhan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut: (1) Bagi pemerintah, disarankan untuk lebih aktif menyosialisasikan informasi pajak melalui berbagai cara, seperti media massa, brosur, atau membagikan brosur secara langsung dari rumah ke rumah. Selain itu, petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wajib pajak memiliki pandangan yang positif terhadap petugas pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. (2) Bagi wajib pajak, penting untuk meningkatkan kepatuhan dengan cara membayar dan melaporkan pajak tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini merupakan bentuk kontribusi kepada negara sekaligus pelaksanaan kewajiban sebagai warga negara yang baik. (3) Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memberikan penjelasan yang memadai kepada responden sebelum mereka mengisi kuesioner. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang lebih beragam dan relevan untuk memperkaya hasil penelitian.

[1] DAFTAR PUSTAKA

- [2] Adhiambo, O. J., & J. M. (2019). Effect of taxpayer awareness and compliance cost on tax compliance among small scale traders in Nakuru Town, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance* 3(3), 279-295. doi:<https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/21015/Effect%20of%20taxpayer%20awareness....pdf?sequence=1>

- [3] Agniveda, I. G., & N. L. (2019). Pengaruh penerapan E-Filing pada kepatuhan WPOP pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 242-269. doi:<https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i01.p10>
- [4] Algifari. (2015). *Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit penerbitan dan percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajaemen YKPN.
- [5] Algifari. (2016). *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- [6] Al-Okaily, M. (2024). Implications of the COVID-19 pandemic on continuance usage of electronic tax declaration platforms: extending classical UTAUT model. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 2398-5038. doi:<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DPRG-08-2023-0116/full/html>
- [7] Bahl, R., & Bird, R. (2008). Subnational taxes in developing countries: The way forward. *Public Budgeting & Finance*.
- [8] Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan tahunan direktorat jenderal pajak 2023*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak. doi:<https://pajak.go.id/id/tahunan-page>
- [9] DJP. (2015). *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan*. Retrieved from <http://ketentuan.pajak.go.id/index.php?r=aturan/rinci&idcrypt=oJmloZs%3D>.
- [10] F., M., P. E., & B. A. (2021). The effect of tax training and tax understanding on tax compliance. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(4), 647-658. doi:<https://online-journal.unja.ac.id/paradigma/article/download/14301/11904>
- [11] Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- [12] Hambali, A. J. (2020). The success of e-filing adoption during COVID 19 pandemic: The role of collaborative quality, user intention, and user satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57-68.
- [13] Lestari, D, Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP PRATAMA JAYAPURA. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*. doi:<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/juara/article/download/7511/5586>
- [14] Listyowati, Y. C., & Suhendro. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* 3(1). doi:<https://e-journal.unair.ac.id/jraba/article/download/46057/24910>
- [15] Lopes, C., & M. A. (2013). The psychological costs of tax compliance: Some evidence from Portugal. *Journal of Applied Business and Economics* 14(2), 53-61. doi:http://www.na-businesspress.com/JABE/MartinsA_Web_14_2_.pdf
- [16] Mahangila, D. N. (2017). The impact of tax compliance cost on tax compliance behaviour. *Journal of Tax Administration* 3(1). doi:https://www.researchgate.net/profile/Deogratius-Mahangila/publication/317560428_THE_IMPACT_OF_TAX_COMPLIANCE_COSTS_ON_TAX_COMPLIANCE_BEHAVIOUR/links/5940d3af45851554614ad140/THE-IMPACT-OF-TAX-COMPLIANCE-COSTS-ON-TAX-COMPLIANCE-BEHAVIOUR.pdf

- [17] Mendra, & Ni Putu Yuria. (2017). Penerapan sistem E-Filing, kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman internet. *Jurnal Riset Akuntansi Vol. 7*, 222-234.
- [18] Ming Ling, L., & H. A. (2010). Integrating ICT skills and tax software in tax education: A survey of Malaysian tax practitioners' perspectives. *Campus-Wide Information Systems* 27(5), 303-317. doi:<https://www.academia.edu/download/105703310/1065074101108774820230913-1-hfqr3.pdf>
- [19] Mukhlis, S. d. (2012). *Dimensi ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- [20] Musimenta, D., Naigaga, S., Bananuka, J., & M. S. (2019). Tax compliance of financial services firms: A developing economy perspective. *Journal of Money Laundering Control*. doi:<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMLC-01-2018-0007/full/html>
- [21] Ni Putu Yeni Yustika Dewi, Anik Yuesti, & Desak Ayu Sriary Bhegawati. (2022). Pengaruh biaya kepatuhan pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur. *Jurnal Kharisma*.
- [22] Nurkhin, A. N. (2018). The influence of tax understanding, tax awareness and tax amnesty toward taxpayer compliance. *Jurnal Keuangan Dan Perbanka*, 240-255. doi:<https://www.academia.edu/download/60764372/1678-6537-1-PB20191001-88040-jhkdp2.pdf>
- [23] Oktaviani, A. A. (2017). The effect of knowledge and understanding taxation, quality of tax services, and tax awareness on personal tax compliance. *IMAR Indonesian Management and Accounting Research* 16(2), 33-45. Retrieved from http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/IMAR_AYU.pdf
- [24] Pasca Rizki Dwi Ananda, Srihandi Kumadji, & Achmad Husaini. (2015). *Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK).
- [25] Pratama, N. E., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Kepatuhan wajib pajak dalam implementasi e-Faktur. *Jurnal Akuntansi*.
- [26] Pratama, R. A., & M. E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3), 1293-1306. doi:<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/download/143/103>
- [27] Primasari, N. H. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 5(2), 60-79. doi:<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/akeu/article/viewFile/406/346>
- [28] Purwanti, K. N. (2020). Pengaruh kewajiban moral, love of money, biaya kepatuhan pajak, dan implementasi E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada kantor bersama samsat Kabupaten Buleleng). *Doctoral dissertation, KODEPRODI62201# AKUNTANSI*. doi:<https://repo.undiksha.ac.id/4735/9/1517051085-pdf>
- [29] Rahayu, N. (2017). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak*. Akuntansi Dewantara.

- [30] Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan indonesia: Konsep dan aspek formal*. . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [31] Rusmawanti, S., & D. K. (2015). Pengaruh pemahaman pajak, sanksi pajak, dan sensus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki usaha. *Jurnal Akuntansi*.
- [32] Sadress, N., B. J., O. L., & O. J. (2019). Antecedents of tax compliance of small business enterprises: A developing country perspective. *International Journal of Law and Management*. doi:https://www.researchgate.net/profile/Bananuka-Juma/publication/325795684_Antecedents_of_Tax_Compliance_of_Small_Business_Enterprises_a_developing_country_perspective/links/5c98def092851cf0ae97067e/Antecedents-of-Tax-Compliance-of-Small-Business-Enterprise
- [33] Setiawan, D., K. B., & P. P. (2018). Dampak penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak: peran perilaku wajib pajak sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* 22(1). doi:<https://journal.uui.ac.id/JAAI/article/download/8320/8677>
- [34] Situmorang, D. S., & C. G. (2022). Pengaruh penerapan e-filing, pemahaman perpajakan, dan kesadaran . *JAKP: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perpajakan* .
- [35] Slemrod, J. Y. (1996). The costs of taxation and the marginal efficiency cost of funds. *IMF Econ Rev* 43, 172–198. doi:<https://doi.org/10.2307/3867356>
- [36] Subekti, S. A. (2016). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel pemoderasi (studi kasus pada wajib pajak badan hotel di DIY). *Naskah Publikasi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- [37] Supriyadi. (2019). Pengaruh kemudahan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.
- [38] Tallaha, A. M, Shukor, Z. A, & Abu Hassan, N. . (2014). Factors influencing E-filing usage among Malaysian taxpayers: does tax knowledge matters? *Jurnal Pengurusan*, 40. doi:<https://core.ac.uk/download/pdf/33342263.pdf>
- [39] Tawas, V. B., Poputra, A. T., & Lambey, R. (2016). Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada KPP pratama Bitung). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- [40] Widayati, & Nurlis. (2010). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- [41] Wiryadana, I. B., & N. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak dan e-filling . *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN