

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta

The Influence of Tax Service Quality, Taxation Socialization, and E-filing System on Taxpayer Compliance at KPP Pratama Surakarta

Muhammad Okan Ramadhan^{a*}, Suyatmin Waskito Adib^b

Universitas Muhammadiyah Surakarta^{a,b}

^ab200220124@student.ums.ac.id, ^bsuy182@ums.ac.id,

Abstract

Focusing on the context of KPP Pratama Surakarta, this study analyzes the contribution of three variables Tax Service Quality, Tax Socialization, and E-filing implementation toward Individual Taxpayer Compliance. The researcher conducted a quantitative assessment using primary data collected via digital questionnaires. From a total population of 60,573 registered taxpayers as of 2024, 100 participants were selected as the study sample using purposive sampling criteria and the Slovin formula. By applying the PLS-SEM method through SmartPLS 4.0, the study processed the gathered information to reach its conclusions. The analysis demonstrates that Tax Service Quality and the E-filing system are positive and significant predictors of compliance. Conversely, the findings indicate that Tax Socialization does not contribute to the compliance of individual taxpayers in this particular jurisdiction.

Keywords : Tax Service Quality, Taxation Socialization, E-filing System, Taxpayer Compliance

Abstrak

Studi dimaksudkan menelaah kontribusi Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. Jenis studi yakni kuantitatif dimana peneliti memanfaatkan data primer dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner melalui *google form*. Populasi mencakup 60.573 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama surakarta per tahun 2024. Guna mengolah data, peneliti mengaplikasikan metode PLS-SEM melalui SmartPLS 4.0 terhadap 100 responden yang telah difilter memanfaatkan teknik *purposive sampling* dan formula Slovin. Hasil studi menginformasikan Kualitas Pelayanan Pajak dan penerapan E-filing berkontribusi positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sosialisasi Perpajakan tidak berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, E-filing, Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pendahuluan

Pajak bertindak sebagai sumber pendapatan negara paling vital guna membiayai beragam program pembangunan, termasuk pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fenomena perpajakan di Indonesia menegaskan bahwasanya pajak berkedudukan substansial sebagai penopang utama struktur fiskal, pajak menyediakan likuiditas yang dibutuhkan pemerintah untuk mengeksekusi agenda nasional serta pelayanan publik. Sektor perpajakan diposisikan sebagai pilar fiskal pokok dalam APBN, di mana perolehannya dialokasikan secara sistematis untuk akselerasi infrastruktur dan belanja negara (Wibowo dan Jayusman, 2023). Inilah

yang memicu upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dari segala sudut melalui tingkat kepatuhan pajak.

Kontribusi wajib pajak yakni kewajiban tiap individu sebagai bagian dari masyarakat, yang mencerminkan peran negara dalam bidang perpajakan. Fakta ini selaras dengan penerapan prinsip *self-assessment* di sistem perpajakan Indonesia. Esensi dari *self-assessment* yakni pemberian kepercayaan oleh negara kepada wajib pajak untuk secara jujur menetapkan nominal pajak yang harus dibayar (Syahfitri dan Ompusunggu, 2024). Pandangan Aziz Syaifudin Mursyid dan Sugiharto (2024), *self-assessment* memberikan ruang bagi wajib pajak untuk menginterpretasikan ketentuan perpajakan dalam menghitung total pajak terutang mereka sendiri. Namun, kenyataannya mengindikasikan bahwasanya terindikasi kuat bahwasanya mekanisme ini menjadi celah bagi tindakan penghindaran pajak, yang berujung pada tidak optimalnya penerimaan negara secara menyeluruhan kepatuhan wajib pajak (Wibowo dan Jayusman, 2023).

Wilayah Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah II, yang mencakup beberapa kabupaten dan kota penting, termasuk Surakarta menunjukkan adanya peningkatan tren kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Pada 2024, terdapat 653.272 SPT Tahunan PPh OP yang disampaikan, terbagi menjadi 57.567 SPT OP Non Karyawan dan 595.705 SPT OP Karyawan, dengan pertumbuhan 4,8% year-on-year. Meskipun kepatuhan meningkat dan rasio SPT Tahunan 2024 terpenuhi, Kanwil DJP Jawa Tengah II tetap harus mengejar target penyelesaian pelaporan SPT Tahunan 100% (Pajak, 2024).

Kasus berikutnya berasal dari KPP Pratama Surakarta yang memperlihatkan bahwa persentase penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi fluktuatif dari tahun 2020-2024. Perubahan tersebut dapat diamati dari data jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT di KPP Pratama tersebut, sebagaimana diinformasikan tabel berikut :

**Tabel I.Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Tahun 2020 sampai 2024**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor SPT Tahunan	Jumlah Wajib Pajak Yang Tidak Melapor SPT Tahunan	Persentase Wajib Pajak Yang Melapor Spt
2020	47.814	38.770	9.044	81.09%
2021	50.249	44.614	5.635	88.79%
2022	58.471	43.337	15.134	74.12%
2023	45.484	37.192	8.292	81.77%
2024	60.573	47.596	12.977	78.58%

Sumber : Survey Data dari KPP Pratama Surakarta

Dari data pada tabel 1, diinformasikan bahwasanya persentase tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta pada 2020 (81.09%), pada 2021 (88.79%), pada 2022 (74.12%), pada 2023 (81.77%), dan pada 2024 (78.58%). Data mengonfirmasi bahwasanya kepatuhan formal dan material Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta belum mencapai titik optimal.

Berdasarkan kasus tersebut, diartikan bahwa masih ada berbagai kendala dalam upaya menjaga dan memperkuat komitmen wajib pajak, khususnya dalam menyesuaikan perubahan perilaku wajib pajak yang semakin kompleks serta

pesatnya kemajuan teknologi informasi. Eksistensi pembangunan ekonomi nasional ditopang oleh tingkat kepatuhan wajib pajak pada kewajiban fiskalnya.

Kepatuhan terhadap pajak menjadi tantangan utama bagi banyak instansi pajak sementara mempersuasi wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya secara sukarela bukanlah pekerjaan mudah (Tan et al., 2017). Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai ketaatan sukarela maupun terpaksa terhadap peraturan yang menjadi dasar pemungutan pajak (Natasya dan Andhaniwati, 2023). Argumen Nurkholid et al. (2023), tingginya integritas wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya berdampak pada tersedianya ruang fiskal yang lebih luas untuk mendukung kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan perpajakan secara teoritis maupun praktis ditentukan oleh berbagai variabel, seperti Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan *E-Filing*. Berlandaskan teori Atribusi oleh Fritz Heider (1958), memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana individu menginterpretasikan alasan di balik tindakan mereka maupun tindakan orang lain (Wardani et al., 2024).

Upaya penyelarasan antara ekspektasi wajib pajak dan realitas layanan merupakan inti dari strategi peningkatan kepatuhan pajak melalui kualitas pelayanan. Esensi dari kualitas pelayanan pajak terletak pada konsistensi pemerintah dalam mendistribusikan layanan yang sesuai dengan derajat ekspektasi masyarakat luas (Karsam et al., 2022). Fenomena ketidakpatuhan sering kali berakar pada persepsi wajib pajak mengenai adanya perlakuan diskriminatif dan ketidakadilan dalam sistem pemungutan pajak (Sonjaya, 2024). Melalui penyediaan fasilitas layanan yang prima, pemerintah dapat menciptakan iklim kepatuhan yang lebih kondusif guna menjamin keberlanjutan arus kas negara (Ristiyana et al., 2024).

Selain kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak juga berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi, otoritas pajak berupaya membangun kerangka pemahaman yang jelas bagi wajib pajak mengenai hak dan kewajiban mereka terhadap negara (Firmansyah et al., 2022). Menurut Sholihah dan Machdar (2024), sosialisasi perpajakan berfungsi sebagai sarana utama membekali masyarakat dengan pengetahuan mengenai hak, kewajiban, serta tanggung jawab mereka dalam perpajakan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi sikap kepatuhan mereka. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat lebih mengerti tentang perpajakan serta prosedurnya, sehingga mempermudah mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Guna menstimulasi kepatuhan dalam sistem self-assessment, DJP secara konsisten melakukan transformasi layanan melalui digitalisasi prosedur pelaporan dan penyetoran pajak. *E-filing*/sistem pelaporan elektronik yakni pilar utama dalam modernisasi administrasi untuk menggantikan prosedur pelaporan manual yang bersifat konvensional (Sholihah dan Machdar, 2024). *E-filing* bertindak sebagai media penghubung elektronik yang memudahkan pengiriman SPT Tahunan melalui kanal digital yang tersedia selama 24 jam. (Lubis et al., 2023).

Kehadiran sistem *E-filing* diharapkan dapat mereduksi hambatan administratif, sehingga memberikan pengalaman pelaporan pajak yang lebih praktis bagi masyarakat, karena sistem ini memungkinkan pengiriman dokumen secara tepat waktu secara jarak jauh. Dengan demikian, implementasi *E-filing* diproyeksikan mampu mereduksi biaya serta waktu administrasi yang dialokasikan wajib pajak untuk pemenuhan kewajiban SPT (Yoga dan Dewi, 2022).

Berlandaskan *Theory of Planned Behaviour* dicetuskan Ajzen (1991) mengindikasikan bahwasanya perilaku seseorang dipicu beragam elemen, yakni motivasi atau niat individu, norma sosial yang dirasakan, maupun kemampuan atau kontrol perilaku yang dianggap ada oleh individu sehingga dengan adanya niat tersebut, maka perilaku individu muncul sebagai konsekuensi langsung dari niat yang terbentuk. *TPB* memaparkan impuls yang memotivasi wajib pajak untuk melakukan pembayaran serta pelaporan kewajiban fiskalnya (Sholihah dan Machdar, 2024).

Menurut Muhammad dan Mildawati (2020), Kualitas Pelayanan berkontribusi positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, disamping itu argumen Syam (2022), Kualitas Pelayanan berkontribusi negatif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pandangan Sholihah dan Machdar (2024), Sosialisasi Perpajakan berkontribusi positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan argumen Wahyuningrum et al. (2023), Sosialisasi Perpajakan berkontribusi negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pandangan Diratama et al. (2022), penerapan *E-filing* berkontribusi signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan menurut Lestari et al. (2023), penerapan *E-filing* memberikan pengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sebagai bentuk pengembangan, analisis memodifikasi riset terdahulu yang fokus pada pengujian keterkaitan variabel-variabel tertentu Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam integrasi ketiga variabel tersebut yang dimana penelitian sebelumnya hanya fokus pada salah satu atau dua variabel saja. Fokus lokasi penelitian ini khusus pada wilayah KPP Pratama Surakarta yang akan memberi kontribusi data empiris yang relevan dengan karakteristik wajib pajak di Surakarta yang mungkin berbeda dari daerah lain.

Studi ini dipandang krusial guna memberikan solusi atas tantangan peningkatan penerimaan pajak yang bersumber dari partisipasi aktif subjek pajak, khususnya dengan mempertimbangkan dinamika pelayanan, sosialisasi pajak, dan inovasi pelaporan pajak. Studi ini memiliki relevansi tinggi karena mengkaji mekanisme peningkatan partisipasi publik yang menjadi prasyarat utama dalam optimalisasi pemberian sektor publik.

2. Landasan Teori

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) hadir guna melengkapi keterbatasan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan Fishbein dan Ajzen (1975) (Burhan Zulhazmi dan Kwarto, 2019). *Theory of Planned Behaviour* dicetuskan Ajzen (1991) menginformasikan bahwasanya perilaku seseorang terbentuk dari beragam aspek yakni motivasi atau niat individu, norma sosial yang dirasakan, maupun kemampuan atau kontrol perilaku yang dianggap ada oleh individu sehingga dengan adanya niat tersebut, maka perilaku yang ditunjukkan oleh individu akan muncul sebagai hasil dari niat itu. *Theory of Planned Behavior* mengeksplorasi alasan di balik keinginan kuat seseorang untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai prosedur (Sholihah dan Machdar, 2024).

Teori Atribusi

Perspektif Fritz Heider (1958), Teori Atribusi menitikberatkan pada proses kognitif individu dalam menyimpulkan alasan-alasan yang mendasari sebuah perilaku. Penyebab tersebut dapat berasal dari aspek internal seperti sifat, karakter,

dan sikap, atau dari aspek eksternal. Teori Atribusi memaparkan mekanisme individu mengaitkan perilaku dengan elemen internal dan eksternal (Wardani et al., 2024).

Analisis Teori Atribusi berpusat pada cara individu memberikan penilaian serta penjelasan logis atas rangkaian kejadian yang dialami, berkaitan dengan tiga faktor utama pada studi, yaitu kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, dan *E-filing*. Petugas pajak melayani dengan cepat, jelas, dan ramah menyebabkan wajib pajak akan mengatribusikan hal ini sebagai dorongan positif untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak. Sosialisasi perpajakan dipahami sebagai aspek eksternal dipicu lingkungan sosial, dimana wajib pajak dapat memperoleh pengetahuan yang meningkatkan kesadaran dan kepatuhan mereka. *E-filing* yakni pemanfaatan aplikasi perpajakan yang mempermudah langkah pelaporan, kemudahan dan kepraktisan *E-filing* ini menjadi alasan yang dipersepsikan oleh wajib pajak sebagai dorongan untuk patuh dikarenakan mereka merasa didukung oleh sistem yang efisien.

Pajak

Struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menempatkan pajak sebagai elemen pokok penyokong pembiayaan operasional dan strategis negara. Karenanya, pemerintah wajib mengoptimalkan strategi yang efektif supaya penerimaan pajak dapat diperoleh secara optimal. Guna mengoptimalkan pendapatan fiskal di Indonesia, pemerintah menerbitkan regulasi dalam UU No. 36 Tahun 2008 Pasal 17 ayat (2b) memberikan insentif bagi emiten dengan kepemilikan publik minimal 40% untuk mendapatkan potongan tarif pajak senilai 5% dibandingkan tarif normal sesuai ketentuan yang ditetapkan (Abduh et al., 2022).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan terhadap pajak menjadi tantangan utama bagi banyak instansi pajak, dan meyakinkan wajib pajak agar memenuhi kewajiban pajak bukanlah hal yang sederhana (Tan et al., 2017). Wujud dari kedisiplinan administratif dan finansial Wajib Pajak terhadap negara disebut sebagai kepatuhan perpajakan (Natasya dan Andhaniwati, 2023). Menurut Nurkholid et al. (2023), Wajib Pajak yang taat mendukung penguatan kas negara demi kelancaran seluruh proses pembangunan nasional.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak dipahami sebagai kapabilitas instansi dalam memberikan solusi yang relevan dan sesuai dengan persepsi ideal Wajib Pajak (Karsam et al., 2022). Sedangkan menurut Habiburahman et al. (2025), kualitas pelayanan pajak merupakan aspek administratif yang mencerminkan hubungan dan komunikasi secara langsung antara pihak otoritas pajak dengan wajib pajak dalam proses pelayanan perpajakan. Secara operasional, kualitas pelayanan dapat berupa sikap yang sopan dalam menyampaikan informasi, ketepatan, dan responsivitas dari petugas pajak pada saat melayani wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi pajak dipahami sebagai kegiatan edukatif pemerintah guna meningkatkan literasi dan kesadaran Wajib Pajak melalui penyebaran informasi yang komprehensif. (Firmansyah et al., 2022). Argumen Sholihah dan Machdar (2024), sosialisasi perpajakan berfungsi sebagai sarana utama mentransformasikan pengetahuan mengenai status hukum, kewajiban, serta peran strategis individu dalam

ekosistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi sikap kepatuhan mereka. Studi mengungkapkan bahwasanya kegiatan sosialisasi perpajakan, meliputi pembekalan informasi terkait tata cara dan regulasi, membuat masyarakat selaku Wajib Pajak akan mempunyai pemahaman komprehensif (Wirawan et al., 2024).

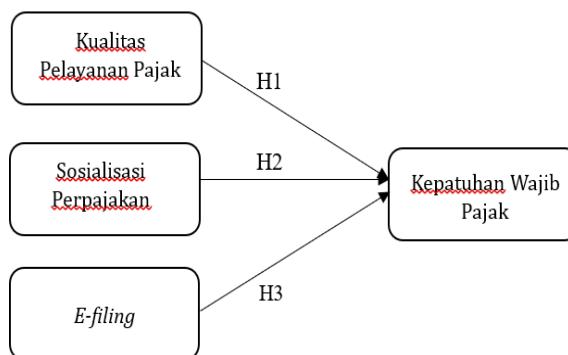
E-filing

Sistem pelaporan pajak elektronik (*E-filing*) telah diimplementasikan di banyak negara, termasuk Indonesia, guna meminimalisir hambatan prosedural yang dihadapi Wajib Pajak saat melakukan pelaporan. Prosedur pelaporan pajak tahunan bagi individu kini dapat dilakukan melalui *E-filing*, sebuah platform elektronik berbasis internet yang beroperasi secara langsung dan tersinkronisasi (Lubis et al., 2023).

Optimalisasi *E-filing* diasumsikan sebagai solusi administratif yang menawarkan kenyamanan serta kemudahan teknis dalam pelaporan surat pemberitahuan pajak, sebab sistem ini memungkinkan pengiriman dokumen tanpa batasan ruang maupun waktu. Dengan demikian, *E-filing* dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan wajib pajak dalam melakukan penghitungan, pengisian, serta pelaporan SPT (Yoga dan Dewi, 2022). Menurut Jogiyanto dalam (Maulidina dan Nurhayati, 2023), dimensi dalam mengukur penerapan *E-filing* ada empat, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan penggunaan sistem (*system usage*).

3. Kerangka Pemikiran

Dalam studi, variabel independen dimanfaatkan yakni Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan *E-filing*. Sementara, variabel dependen yakni Kepatuhan Wajib Pajak. Berlandaskan perumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu guna menganalisis dan mengidentifikasi kontribusi antara Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berikut kerangka konseptual studi.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

4. Metode Penelitian

Studi memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan maksud menelaah keterkaitan kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, dan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pendekatan kuantitatif diprioritaskan sebab pengujian keterkaitan antar variabel dilakukan dengan analisis statistik numerik.

Berdasarkan tujuannya, studi bersifat kausal yakni dimaksudkan guna mengonfirmasi asumsi kausal yang menjembatani variabel studi sesuai dengan rumusan hipotesis yang ada.

Studi dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dengan populasi studi meliputi segenap wajib pajak orang pribadi yang terdata dalam basis data administrasi kantor perpajakan setempat. *Margin of error* sebesar 10% diterapkan dalam perhitungan formula Slovin guna mengestimasi jumlah sampel yang dianggap mewakili karakteristik populasi secara memadai. Merujuk pada perolehan komputasi formula Slovin, studi memanfaatkan 100 responden sebagai unit analisis yang diambil dari populasi terkait. Guna mendapatkan data yang akurat, teknik *purposive sampling* diaplikasikan guna menyeleksi responden yang hanya memenuhi standar kriteria relevansi penelitian.

Syarat responden dalam studi ini yakni mereka yang memenuhi kualifikasi sebagai Wajib Pajak aktif, berlegalitas NPWP, dan berpengalaman dalam mengoperasikan platform *E-filing*. Studi mengandalkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan langsung melalui kuesioner terstruktur dari responden, sementara data sekunder bersumber dari buku, jurnal, peraturan perpajakan, serta dokumen resmi terkait.

Pembuatan instrumen studi berbasis indikator variabel yang diukur dengan skala Likert lima tingkat memetakan tingkat preferensi atau persetujuan responden terhadap proposisi yang diberikan. Variabel dependen studi yakni kepatuhan wajib pajak dimana merepresentasikan manifestasi kedisiplinan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyelaraskan tindakan mereka dengan prosedur perpajakan yang sah. Parameter kepatuhan dalam studi ini mencakup aspek registrasi diri, kepemilikan NPWP, akurasi kalkulasi pajak terutang, serta ketertiban dalam jadwal pembayaran dan pelaporan SPT sesuai regulasi.

Variabel independen pertama yakni kualitas pelayanan pajak, dimaknai sebagai tingkat profesionalisme aparatur pajak dalam melayani wajib pajak secara responsif dan memuaskan. Variabel ini diukur melalui indikator kemudahan memperoleh pelayanan, sikap dan keramahan petugas pajak, kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan serta ketepatan pelayanan, dan ketersediaan sarana serta prasarana pendukung pelayanan perpajakan. Variabel independen kedua adalah sosialisasi perpajakan, yaitu serangkaian aktivitas instruksional yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membekali masyarakat dengan pengetahuan prosedural perpajakan yang diukur melalui frekuensi sosialisasi, kejelasan materi, kemudahan pemahaman, media sosialisasi, serta peningkatan pengetahuan perpajakan. Variabel independen ketiga adalah *E-filing*, yang didefinisikan sebagai sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dengan indikator kemudahan penggunaan, kecepatan pelaporan, keamanan data, ketersediaan sistem, serta manfaat dalam menghemat waktu dan biaya.

Data yang terhimpun diolah melalui metode deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif mengidentifikasi karakteristik responden dan pola data variabel, sedangkan inferensial memakai aplikasi Smart PLS versi 4.0 guna menjalankan melalui uji validitas (*cronbach's alpha* dan *composite reliability*), reliabilitas (*Cronbach's alpha* dan *composite reliability*) dan analisis regresi linier berganda (*Coefficient of Determination* atau *R-square (R²)* dan *Path Coefficient (β)*) guna menelaah kaitan kualitas pelayanan

pajak, sosialisasi perpajakan, dan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan dengan aplikasi statistic.

5. Hasil Dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Desain sampling studi ini memanfaatkan *purposive sampling*. Populasi studi mencakup 60.573 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta per 2024. Populasi ini membentuk dasar untuk menyimpulkan temuan penelitian dengan sampel yang mewakili segmen dari seluruh populasi dan menyediakan data aktual untuk penelitian. Secara administratif, sampel mencakup 100 Wajib Pajak perorangan di wilayah KPP Pratama Surakarta yang berkewajiban melakukan pelaporan dan penyetoran pajak tahunan.

Tabel 2. Data Responden

Demografi Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	51	51%
Perempuan	49	49%
Umur		
20 – 25 tahun	31	31%
26 – 30 tahun	22	22%
31 – 35 tahun	12	12%
36 – 40 tahun	15	15%
> 40 tahun	20	20%
Pendidikan Terakhir		
S3	1	1%
S2	7	7%
S1	39	39%
D3	20	20%
SMA	30	30%
Lainnya	3	3%
Lama Menjadi Wajib Pajak		
< 5 tahun	41	41%
5-10 tahun	29	29%
11-15 tahun	17	17%
16-20 tahun	5	5%
> 20 tahun	8	8%

Sumber : Data primer, 2025

Informasi pada tabel mengindikasikan identitas demografis responden yang telah memenuhi kriteria dalam penelitian dengan jumlah 100 responden. Responden laki-laki merupakan mayoritas dengan persentase 51% atau 51 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 49% atau sebanyak 49%. Selain itu, responden yang berusia 20-25 tahun menjadi kelompok mayoritas sebesar 31% atau 31 orang, sedangkan responden berusia 31-35 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 12% atau 12 orang. Kelompok pendidikan terakhir yang menjadi mayoritas yaitu S1 sebesar 39% atau 39 orang, sedangkan S3 merupakan pendidikan terakhir yang paling sedikit hanya 1% atau 1 orang. Mayoritas responden dengan lama menjadi wajib pajak < 5 tahun yaitu sebesar 41% atau 41 orang, sedangkan kelompok

responden dengan lama menjadi wajib pajak > 20 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebesar 8% atau 8 orang.

Statistik Deskriptif

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Indikator	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
KPP1	100	2	5	4.000	0.748
KPP2	100	1	5	4.000	0.883
KPP3	100	1	5	4.100	0.866
KPP4	100	2	5	4.060	0.785
KPP5	100	1	5	4.070	0.863
SP1	100	1	5	3.800	0.927
SP2	100	2	5	3.930	0.828
SP3	100	1	5	4.080	0.857
SP4	100	2	5	4.060	0.746
EF1	100	2	5	3.960	0.706
EF2	100	1	5	3.990	0.831
EF3	100	1	5	4.040	0.747
EF4	100	1	5	3.970	0.911
KWP1	100	1	5	3.870	0.934
KWP2	100	1	5	4.100	0.781
KWP3	100	2	5	4.090	0.801
KWP4	100	2	5	4.020	0.836
KWP5	100	2	5	4.040	0.824
KWP6	100	2	5	4.040	0.786

Sumber: Data primer diolah, 2025

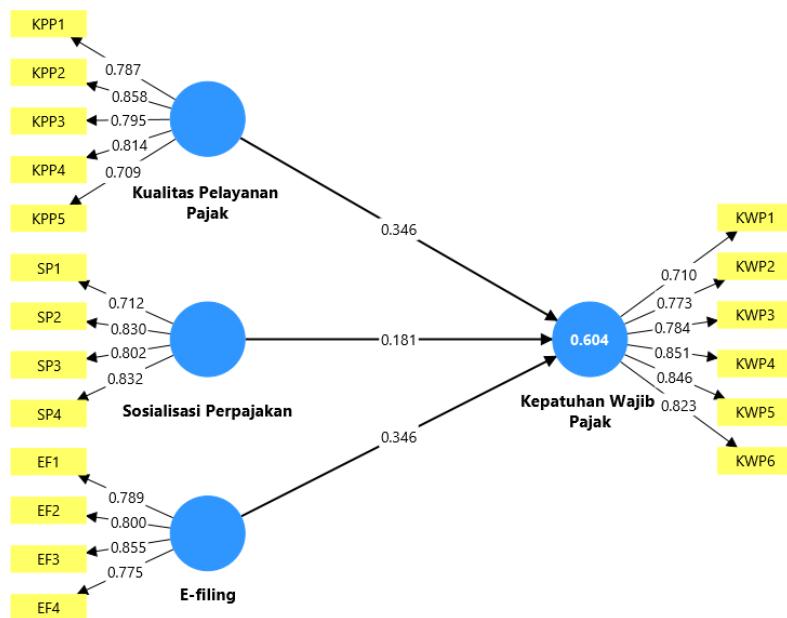
Perolehan analisis menginformasikan angka minimum, nilai maksimum, rerata dan standar deviasi tiap indikator setiap variabel yakni Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, *E-filing*, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Perolehan Statistik deskriptif menginformasikan tiap indikator variabel eksogen dan endogen mempunyai angka standar deviasi tidak melampaui *mean*. Hasil tersebut menandakan bahwa penyimpangan pada data variabel eksogen dan endogen rendah serta data penelitian tersebut secara merata.

Analisis Statistik Inferensial

Studi kuantitatif ini, analisis data mencakup olah data dan pemaparan. Data penelitian yang sudah terkumpul dianalisis dengan menggunakan SmartPLS 4.0. Berikut merupakan metode analisis yang diujikan, antara lain:

1. Hasil Analisis Data Outer Model

Studi memanfaatkan outer model guna mengobservasi kontribusi langsung variabel independen terhadap dependen. Berikut output analisis outer model SmartPLS 4.0:



Gambar 2. Hasil Uji Outer Model

Model ini secara rinci menjelaskan hubungan kausal antara variabel laten yang dipengaruhi faktor eksternal (eksogen) dan variabel laten yang dipengaruhi faktor internal (endogen). Hubungan tersebut diukur menggunakan indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Variabel eksogen berperan sebagai penyebab dan tidak dikontribusikan variabel lain pada model. Analisis PLS berkedudukan mengonfirmasi keterkaitan antar variabel serta menaksir dampak kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Natasya dan Andhaniwati, 2023).

Dalam SmartPLS, outer model dimanfaatkan guna mengkaji validitas dan reliabilitas seluruh model. *Convergent Validity* dinilai menggunakan *loading factor* tiap indikator konstruk ($> 0,7$ digunakan dalam penelitian konfirmatori, $> 0,6$ untuk penelitian eksplanatori) dan angka *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,5$, sementara itu *discriminant validity* digunakan guna mengonfirmasi rendahnya konsistensi internal diantara indikator-indikator penyusun konstruk tersebut. Uji reliabilitas ditaksir melalui angka *cronbach's alpha* dan *composite reliability* ($> 0,7$ reliabel dan $> 0,6$ dianggap baik) (Ghozali, 2016).

a. Convergent Validity

Convergent Validity dikatakan baik jika angka loading factor indikator tinggi (umumnya melampaui 0,7), angka AVE melampaui 0,5 dan korelasi antar indikator juga tinggi. Artinya, indikator-indikator tersebut berhasil mengukur konstruk yang sama dengan akurat dan reliabel.

Tabel 4. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer loading
Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0.787
	KPP2	0.858
	KPP3	0.795
	KPP4	0.814
	KPP5	0.709

Sosialisasi Perpajakan	SP1	0.712
	SP2	0.830
	SP3	0,802
	SP4	0,832
<i>E-filing</i>	EF1	0,789
	EF2	0,800
	EF3	0,855
	EF4	0,775
	KWP1	0,710
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP2	0,773
	KWP3	0,784
	KWP4	0,851
	KWP5	0,846
	KWP6	0,823

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berlandaskan perolehan olah data, nilai *outer loading* dianggap valid karena mencapai atau melebihi 0,70. Hal ini menginformasikan bahwasanya indikator berkorelasi kuat dengan variabel laten yang ditaksir, serta sekitar 50% atau lebih variansi pada indikator dapat dijelaskan oleh konstruk masing-masing.

b. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dievaluasi berdasarkan angka *Average Variance Extracted* (AVE). *Discriminant validity* baik dicapai ketika AVE setiap variabel > 0,5. Angka AVE tiap konstruk studi tercantum pada tabel:

Tabel 5. Nilai Average Variance Extracted

Variabel	AVE	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.630	Valid
Sosialisasi Perpajakan	0.633	Valid
<i>E-filing</i>	0.649	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0.639	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Perolehan analisis angka *Average Variance Extracted* (AVE) mengindikasikan keseluruhan konstruk laten dalam model studi mempunyai angka AVE melampaui 0,5. Angka AVE tiap konstruk adalah Kualitas Pelayanan Pajak 0.630; Sosialisasi Perpajakan 0.633; *E-filing* 0.649; dan Kepatuhan Wajib Pajak 0.639. Temuan mengindikasikan bahwasanya setiap konstruk beridentitas unik yang membedakan dari konstruk lain, sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

c. Uji reliabilitas (*Cronbach's alpha* dan *composite reliability*)

Evaluasi reliabilitas dijalankan guna memastikan bahwasanya instrumen studi mempunyai presisi yang stabil dan bebas dari kesalahan pengukuran yang bersifat acak. Studi kuantitatif, instrumen ini dapat berupa kuesioner, skala pengukuran, atau alat pengumpulan data lainnya. Pada pengujian ini memanfaatkan *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Parameter *Cronbach's alpha* sering menjadi indikator kehandalan internal dalam evaluasi konstruk. *Cronbach's alpha* menilai tingkat interdependensi antar indikator dalam mengukur konstruk tertentu. Secara umum, angka *Cronbach's alpha* adalah >0,7 dan >0,6 dianggap baik. *Composite reliability* diinformasikan guna menaksir tiap indikator- indikator suatu konstruk saling berkaitan dan mampu

diandalkan atau tidak. Angka *composite reliability* yang baik umumnya $> 0,7$ dan $> 0,6$, dipandang layak (Ghozali, 2016).

Tabel 6. Cronbach's alpha dan composite reliability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kualitas Pelayanan Pajak	0,853	0,895
Sosialisasi Perpajakan	0,805	0,873
<i>E-filing</i>	0,819	0,881
Kepatuhan Wajib Pajak	0,886	0,914

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berlandaskan informasi, angka *Cronbach's alpha* keseluruhan variabel melampaui 0,7, mengartikan bahwasanya angka tersebut memenuhi kriteria yang disyaratkan, sehingga konstruk dinyatakan reliabel. Selain itu, angka *composite reliability* keseluruhan variabel studi mengindikasikan angka melampaui 0,7. Terpenuhinya standar *composite reliability* tiap variabel membuktikan bahwasanya rangkaian indikator dalam penelitian ini memiliki tingkat stabilitas dan keandalan yang kuat.

2. Hasil Analisis Data Inner Model

Inner model memvisualisasikan kekuatan dan estimasi kaitan antar variabel laten sesuai teori substantif. Analisis memanfaatkan metode SEM difokuskan untuk memprediksi kaitan antara variabel laten, baik yang bersifat eksogen maupun endogen, sesuai teori yang dijadikan dasar. Evaluasi inner model dijalankan memanfaatkan *Coefficient of Determination* atau *R-square* (R^2) dan *Path Coefficient* (β).

a. *Coefficient of Determination* atau Uji *R-square*

Inner model mengilustrasikan kaitan struktural antar variabel laten berbasis teori substantif. Tingkat prediksi model dievaluasi dengan melihat nilai *R-square* variabel endogen. Melalui angka *R-square*, mengidentifikasi proporsi varian variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel independen model.

Tabel 7. Nilai *R-square*

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,604	0,592

Sumber: Data primer diolah, 2025

Angka *R-square* 0,75 yakni model berkekuatan prediktif yang baik, sehingga variabel eksogen dapat menjelaskan variabel endogen secara memadai. Angka *R-square* senilai 0,50 mengindikasikan kekuatan model pada tingkat sedang. Temuan statistik ini mengonfirmasi bahwa daya prediktif model terhadap variabel endogen senilai 60,4%, sementara residunya dikontribusikan aspek lain yang tidak diobservasi studi. Angka *R-square* tersebut masuk dalam kategori tingkat sedang.

b. Uji Hipotesis atau *Path Coefficient* (β)

Untuk menguji hipotesis, digunakan pendekatan *bootstrapping* dengan melibatkan 1000 sub-sampel. Pemilihan metode hipotesis nya menggunakan *two-tailed* untuk menguji dua sisi. Hubungan antar variabel dianggap signifikan ketika angka t-statistic $\geq 1,96$ dan angka p-value $\leq 0,05$.

Tabel dibawah ini memberikan gambaran lengkap terkait angka efek langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Melalui parameter ini, peneliti

mengidentifikasi kemiringan dan kekuatan hubungan dalam analisis jalur. Dengan menganalisis secara langsung, dapat diperoleh pemahaman tentang seberapa signifikan setiap variabel eksogen memengaruhi variabel endogen, sehingga menemukan pemahaman yang baik mengenai dinamika yang mendasari dalam model tersebut.

Tabel 8. Hipotesis

Effect Test	Original Sample	T - statistic	P- Values	Hasil
Kualitas Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.346	3.250	0.001	H1 Diterima
Sosialisasi Perpjakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.181	1.259	0.208	H2 Ditolak
E-filing -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.346	2.913	0.004	H3 Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2025

Studi menunjukkan kontribusi langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berlandaskan informasi, Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai angka koefisien jalur 0.346, T-statistic 3.250 (≥ 1.96), dan p-values 0.001 (≤ 0.05) dapat simpulkan berkontribusi positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi Perpjakan berada diangka koefisien jalur 0.181, T-statistic 1.259 (≤ 1.96), dan p-values 0.208 (≥ 0.05) mengindikasikan tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, walaupun dilihat berlandaskan koefisien jalur positif tetapi tidak lolos dalam kriteria t-statistic dan p-values. E-filing dengan nilai koefisien jalur 0.346, T-statistic 2.913 (≥ 1.96), dan p-values 0.004 (≤ 0.05) sehingga terkonfirmasi berkontribusi positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan studi menginformasikan kontribusi positif signifikan variabel kualitas pelayanan pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Dari hasil analisis data diperoleh angka koefisien jalur 0.346, angka T-statistic 3.250, dan p-values 0.001. Hal ini mendukung hipotesis pertama (H1) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Temuan selaras dengan *Theory of Planned Behavior* yang menandakan pelayanan prima dapat meningkatkan *perceived behavioral control* pada kepatuhan pelaporan SPT. Terdapat keterkaitan fundamental antara standar layanan otoritas pajak dengan kedisiplinan wajib pajak, di mana profesionalisme petugas menjadi stimulan utama bagi pelaporan pajak secara tepat waktu. Ketika kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi, motivasi wajib pajak untuk taat akan berkurang, oleh sebab itu kualitas pelayanan pajak ditempatkan sebagai variabel prediktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan fiskal.

Studi dikuatkan oleh temuan Muhammad dan Mildawati (2020), juga menginformasikan Kualitas Pelayanan Pajak berkontribusi positif karena pelayanan menjadi acuan bagi wajib pajak untuk bertindak patuh, sebab mereka mengharapkan kehadiran petugas pajak mampu membantu serta menyederhanakan proses teknis dalam melakukan pembayaran dan penyampaian surat pemberitahuan. Studi dari Harefa dan Sidabutar (2021), menginformasikan bahwasanya kualitas layanan

berkontribusi positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan, di mana profesionalisme aparat pajak menjadi kunci utama dalam memicu kesadaran wajib pajak untuk patuh secara konsisten.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan studi menginformasikan bahwasanya tidak terdapat kontribusi variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Perolehan analisis data mendapatkan koefisien jalur 0,181, T-statistic 1.259, serta p-values 0.208. Studi bertolak belakang dengan hipotesis kedua (H2) yakni Sosialisasi Perpajakan berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berlandaskan hasil temuan dinyatakan hipotesis kedua (H2) ditolak.

Theory of Planned Behavior menyebutkan ketidaksignifikan ini melalui *normative belief* yang lemah. Sosialisasi dari KPP Pratama Surakarta mungkin dinilai oleh wajib pajak kurang efektif untuk membentuk niat kepatuhan karena frekuensi sosialisasi rendah atau metodenya konvensional, sehingga *perceived behavioral control* dari Kualitas Pelayanan Pajak dan *E-filing* lebih berkaitan.

Temuan menguatkan studi (Fitriyanti dan Sibarani, 2023), menginformasikan bahwasanya Sosialisasi Perpajakan tidak berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan lain oleh Diratama et al. (2022), juga mengindikasikan Sosialisasi Perpajakan tidak berkontribusi signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perolehan studi menginformasikan bahwasanya terdapat kontribusi positif signifikan variabel *E-filing* (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Perolehan analisis data mendapatkan koefisien jalur 0.346, T-statistic 2.913, dan p-values 0.004. Hal tersebut searah dengan hipotesis ketiga (H3) yaitu *E-filing* berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ditinjau dari *Theory of Planned Behavior*, *E-filing* memperkuat aspek *perceived behavioral control* karena wajib pajak merasa proses pelaporan pajak berada dalam kendali mereka tanpa batasan tempat dan waktu. Situasi tersebut memperkuat intensi wajib pajak untuk patuh, sehingga muncul perilaku kepatuhan dalam menunaikan kewajiban fiskal. Implementasi *E-filing* yang optimal dari sisi aksesibilitas, clarity sistem, dan reliability berkontribusi pada kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

Temuan dikuatkan studi Karsam et al. (2022), juga mengindikasikan implementasi *E-filing* berkontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, transformasi sistem pelaporan dari manual ke *online* dinilai sangat membantu wajib pajak, di mana efisiensi yang ditawarkan menjadi faktor pendorong yang kuat bagi peningkatan kepatuhan mereka setiap tahunnya. Studi lain dari Sanger dan Cahyonowati (2024), menginformasikan sistem *E-filing* berkontribusi positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, fenomena ini mengindikasikan sistem *E-filing* secara efektif mereduksi biaya dan waktu pelaporan, serta menyediakan seluruh kebutuhan administratif melalui panel informasi yang komprehensif.

6. Simpulan

Perolehan studi menginformasikan bahwasanya Kualitas Pelayanan Pajak berkontribusi positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta, angka T-statistic 3,250, P-Values 0,001, dan koefisien jalur 0,346.

Sosialisasi Perpajakan tidak berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan oleh nilai T-statistic 1,259, P-Values 0,208, dan koefisien jalur 0,181. Sebaliknya, *E-filing* berkontribusi positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui angka T-statistic 2,913, P-Values 0,004, serta koefisien jalur 0,346.

Peneliti berikutnya dianjurkan meningkatkan representativitas data dengan memperbanyak sampel, serta memperkaya kerangka teoritis melalui penambahan variabel sanksi perpajakan maupun tingkat pemahaman wajib pajak. Bagi KPP Pratama Surakarta, mengingat Sosialisasi Perpajakan tidak berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, disarankan demi meningkatkan efektivitas dan frekuensi sosialisasi melalui media digital maupun sosialisasi langsung ke instansi terkait.

7. Daftar Pustaka

- Abduh, A., Saputra, I., & Putri, S. S. E. (2022). *The Effect Of The Company's Size, Audit Quality, Profit Management And Family Ownership On The Company's Tax Aggressiveness*. 06(01), 23–28.
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Info Artha*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Aziz Syaifudin Mursyid, & Sugiharto, S. (2024). Pengaruh Penegakan Hukum, Self Assesment System, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(1), 115–124. <https://doi.org/10.70248/jakpt.v2i1.1087>
- Burhan Zulhazmi, A., & Kwarto, F. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas Di Bintaro Trade Center). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/10.35592/jrb.v3i1.977>
- Diratama, F. A., Djefris, D., & Ananto, R. P. (2022). Pengaruh Penerapan *E-filing*, Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Padang. *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, 1(2), 91–98. <https://doi.org/10.30630/jabei.v1i2.36>
- Fadhilah, P. N., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Penerapan *E-filing*, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(1), 12–26. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i1.1002>
- Farah, R. N. F., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan *E-filing*, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–21. <http://www.pajak.go.id/>
- Firmansyah, A., Harryanto, & Trisnawati, E. (2022). Halaman Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 130–142. www.jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI
- Fitriyanti, A., & Sibarani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan , dan Self-Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Medan Polonia) sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia . Avilliani mengatakan pekerja informal sering. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, 6(2), 102–108.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Edisi Ke 8). Universitas Diponegoro.
- Habiburahman, F., Darwati, Yulianti, & Encep, S. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 di Bandung. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 314–324.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. C. D. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.36655/jeb.v2i2.552>
- Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229–246. <https://doi.org/10.58192/populer.v2i3.1241>
- Imanda, A. N., Alrasyid, H., & Sari, A. F. K. (2025). *Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo*. 14(01), 639–649.
- Karsam, K., Sasmita, D., Rahmadia, A., Dewi, S., & Solihin, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP DKI Jakarta dan Bekasi 2019-2021). *Jurnal Economina*, 1(3), 466–479. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i3.104>
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>
- 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*. 13(2), 257–276.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 23(2), 1–13.
- Maulidina, D. N., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Penerapan *E-filing* dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 162–169. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6014>
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Kualiatas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 9(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6579>
- Natasya, E., & Andhaniwati, E. (2023). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128–1139. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4202>
- Nurkholik, Utami, Y. L., & Kusuma, A. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal). *Journal Economic*

- Insight*, 3(1), 5–9. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/bioleuser>
- Pajak, D. J. (2024). *DJP Jateng II Rilis Penerimaan Pajak Tahunan Tahun 2024*. https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2024-05/SP_25_DJP_Jateng_II_Rilis_Penerimaan_SPT_Tahunan_Tahun_2024.pdf
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 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, Pub. L. No. 01 (2014). <https://www.pajak.go.id/id/peraturan-direktur-jenderal-pajak-nomor-01pj2014>
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Pub. L. No. 39 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/112141/pmk-no-39pmk032018>
- Putri, A. K., & Taun, T. (2023). Peranan Hukum Pajak Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional Guna Mencapai Tujuan Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023*(1), 198–209. <https://doi.org/10.5281/10.5281/zenodo.7519838>
- Rahmat, A., Bulutoding, L., & Sumarlin. (2020). *Studi pada KPP Pratama Makassar Selatan*. 1, 12–27.
- Ristiyania, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 8(2), 1339–1349. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>
- Sanger, C. G., & Cahyonowati, N. (2024). *Pengaruh sosialisasi pajak, sistem E-filing, sistem e-billing, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. 13, 1–10.
- Sholihah, A. N., & Machdar, N. M. (2024). *E-filing, pemahaman perpajakan, dan sosialisasi: kunci meningkatkan kepatuhan wajib pajak*. 2(2), 576–588.
- Sonjaya, Y. (2024). Makna Kesadaran Perpajakan dalam Perspektif Fenomenologi. *Owner*, 8(1), 944–959. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.2149>
- Suastika, I. N. (2021). Tata Cara Pemungutan Pajak dalam Perpektif Hukum Pajak. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1), 326. <https://doi.org/10.23887/jkh.v7i1.31686>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). ALFABETA.
- Sutedi, A. (2022). *Hukum pajak*. Sinar Grafika.
- Syahfitri, L. A., & Ompusunggu, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. *Owner*, 8(1), 391–401. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809>
- Syam, H. (2022). Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(4), 274–284. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i4.501>
- Tan, S. K., Mohd Salleh, M. F., & Md Kassim, A. A. (2017). The Determinants of Individual Taxpayers' Tax Compliance Behaviour in Peninsular Malaysia. *International Business and Accounting Research Journal*, 1(1), 26–43. <http://ibarj.com>
- Wahyuningrum, A. D., Isnaniati, S., & Kusumaningarti, M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada KPP Pratama Pare Kediri Tahun

- 2022). *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 8(3), 1. <https://doi.org/10.32503/cendekiaakuntansi.v8i3.3429>
- Wantasen, M. A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2021). Analisis Penerimaan Pajak Sebelum Dan Sesudah Adanya Insentif Pajak Bagi Wajib Pajak Yang Terdampak Covid-19 Selama Masa Pandemi Pada Kpp Pratama Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 389–390. <https://www.rri.co.id>
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpjakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpjakan (JRAP)*, 11(1), 183–197. <https://doi.org/10.35838/jrap.2024.011.01.13>
- Wibowo, I. I., & Jayusman, S. F. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpjakan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratamamedan Timur. *Jurnal Akuntansi Audit Dan Perpjakan Indonesia (Jaapi)*, 4(2), 506–515.
- Wirawan, I. M. D. S., Adyatma, I. W. C., & Edwindra, R. (2024). The interplay of self-assessment mechanisms and socialization processes in promoting tax compliance. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 7(2), 96–105. <https://doi.org/10.31940/jasafint.v7i2.96-105>
- Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). Pengaruh E-filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpjakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140–150. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.140-150>