

The Effect Of Tax Knowledge, Income Level, Taxpayer Awareness, And Tax Administration Modernization On Individual Taxpayer Compliance With Tax Service Quality As A Moderating Variable

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi

Elsa Febriayu Pramaisella^a, Fatchan Achyani^{b*}
Universitas Muhammadiyah Surakarta^{a,b}
^ab200210519@student.ums.ac.id, ^bfa185@ums.ac.id*

Abstract

This study aims to analyze the effect of tax knowledge, income level, taxpayer awareness, and tax administration modernization on individual taxpayer compliance, with the quality of tax officer services as a moderating variable. A quantitative approach was applied using a survey method involving 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Sukoharjo. The sample was selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale. Regression analysis results revealed that only taxpayer awareness significantly affects compliance. In contrast, tax knowledge, income level, and tax administration modernization showed no significant effects. The moderation test indicated that the quality of tax officer services only moderates the relationship between taxpayer awareness and compliance, without moderating other variable relationships. These findings highlight the importance of enhancing taxpayer awareness and optimizing tax service quality to improve compliance.

Keywords: *Income level, Tax administration, Tax compliance, Tax knowledge,; Taxpayer awareness.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, kesadaran wajib pajak, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hanya variabel kesadaran wajib pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, dan modernisasi administrasi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Dalam pengujian moderasi, kualitas pelayanan fiskus hanya memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan, namun tidak memoderasi hubungan variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kesadaran perpajakan dan optimalisasi pelayanan fiskus untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Administrasi perpajakan, Kepatuhan wajib pajak, Kesadaran, Pengetahuan pajak, Tingkat penghasilan.*

1. Pendahuluan

Pajak memainkan peran penting dalam proses pembangunan suatu Negara, terutama di Indonesia, di mana pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan bangsa. Pajak berfungsi sebagai sumber pembiayaan untuk pembangunan Negara. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tanpa penerimaan pajak yang optimal, pembangunan tidak akan berjalan dengan baik. Peranan penting dari pemerintah dan wajib pajak tentunya diperlukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang terutang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Retribusi mempunyai peranan yang sangat penting dalam pendapatan wilayah yang dimanfaatkan teruntuk mendukung investasi pemerintah dan kemajuan nasional. Pendapatan pajak dipengaruhi oleh perkembangan keuangan suatu wilayah karena Pembangunan keuangan akan meningkatkan upah Masyarakat sehingga individu mampu membayar biaya secara finansial (Floriana, 2021). Untuk meningkatkan kesejahteraan material dan spiritual masyarakat, pembangunan nasional didefinisikan sebagai pembangunan yang berlangsung dan berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara harus mengumpulkan dana dari dalam negeri melalui pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan yang akan digunakan untuk kepentingan umum dan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting diseluruh wilayah khususnya di Kabupaten Sukoharjo, karena ketidakpatuhan wajib pajak maka akan memicu tindakan seperti pemghindaran, penyelundupan dan pelalayan pajak. Jika kepatuhan masyarakat terhadap pajak meningkat, pendapatan negara akan meningkat. Jika semua masyarakat yang bertanggung jawab atas pajak patuh dalam hal menghitung, menyetor, dan membayar pajak, maka target penerimaan pajak akan tercapai, yang berarti bahwa tujuan pembangunan nasional yang sudah direncanakan akan tercapai. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka, aparat pajak perlu meningkatkan sosialisasi dan pelayanan perpajakan serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang pajak dan insentif pajak. Sanksi pajak harus dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya untuk mencegah pelanggaran lainnya. Ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain Tingkat pengetahuan mereka, Tingkat penghasilan ataupun pendapatan mereka, kurangnya kesadaran wajib pajak tentang melaporkan dan membayar pajak terutang yang menyebabkan mereka berusaha untuk membayar lebih sedikit dari yang seharusnya, dan sistem administrasi perpajakan yang terus berubah yang menuntut masyarakat untuk menyesuaikan diri. Oleh karena itu, sebagai warga negara yang taat peraturan, wajib pajak harus selalu mematuhi undang-undang perpajakan negara.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah pengetahuan perpajakan yang dapat diartikan sebagai wawasan atau ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai perpajakan yang dapat diperoleh melalui edukasi formal maupun non formal. Semakin luas pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan menimbulkan rasa patuh. Hal ini akan menimbulkan adanya pengendalian sikap sebagai wajib pajak, di mana pengendalian akan meningkatkan kepatuhan (Kuntadi, 2017). Sehingga pengetahuan perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk selalu taat untuk menjalankan kewajiban perpajakan dengan sebaik mungkin (Agun et al., 2022).

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu pengetahuan perpajakan, tingkat penghasilan, kesadaran, sanksi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi. Menurut Mulyati & Ismanto (2021), pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman tentang ketentuan umum, sistem perpajakan Indonesia, dan fungsi pajak. Pengetahuan yang baik mendorong kesadaran akan kewajiban dan konsekuensi hukum bila dilanggar (Hertati, 2021; Kartikasari &

Yadnyana, 2020; Mumu et al., 2020). Selain itu, tingkat penghasilan juga menjadi indikator penting, di mana penghasilan yang mencukupi memungkinkan wajib pajak memenuhi kewajibannya, namun pengeluaran pribadi kerap menjadi prioritas sehingga menghambat kepatuhan (Beddu et al., 2021). Kesadaran wajib pajak juga berperan signifikan, yakni kesediaan individu menaati hukum pajak secara ikhlas karena memahami manfaat pajak bagi pembangunan nasional (Sari & Rochmatullah, 2023). Sanksi pajak berfungsi sebagai alat preventif agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan (Mardiasmo, 2011). Di sisi lain, modernisasi administrasi perpajakan melalui e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing memudahkan proses kepatuhan secara daring (Kinanti & Pratomo, 2021; Khasanah et al., 2021). Penelitian terdahulu oleh Nugraheni & Purwanto (2015) menunjukkan bahwa kesadaran, pengetahuan, sanksi, dan keadilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, sementara Brata et al. (2017) menemukan bahwa kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan pelayanan fiskus tidak signifikan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lisdiana, 2021) berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi". Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak, Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak gagal ditolak, Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak ditolak, Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak gagal ditolak, Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak ditolak (Ekaputra et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka judul penelitian ini adalah Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.

2. Tinjauan Literatur

Teori of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama: keyakinan terhadap hasil perilaku dan evaluasinya, persepsi terhadap harapan orang lain serta motivasi untuk memenuhinya, dan persepsi atas hambatan maupun dukungan terhadap perilaku tersebut. Dalam konteks perpajakan, TPB menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang bersumber dari sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Susmita & Supadmi, 2016). Sikap positif terhadap aturan perpajakan, harapan sosial seperti pelayanan petugas pajak, serta adanya sanksi bagi pelanggaran, turut mendorong terbentuknya niat untuk patuh. Niat yang kuat ini menjadi fase krusial sebelum individu akhirnya benar-benar menunjukkan perilaku patuh (Mustikasari, 2007). Dengan demikian, motivasi internal memainkan peran penting dalam membentuk sikap patuh, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Ermawati, 2018; Shanti et al., 2022).

Teori Atribusi

Teori Atribusi menurut Heider (1958) menjelaskan bagaimana individu menafsirkan perilaku orang lain dengan menentukan apakah penyebabnya bersifat internal atau eksternal. Robbins (2001) menambahkan bahwa perilaku internal dikendalikan oleh pribadi individu, sementara perilaku eksternal dipengaruhi oleh lingkungan atau situasi. Robbins dan Judge (2008) mengemukakan tiga faktor yang memengaruhi atribusi: kekhususan, konsensus, dan konsistensi. Kekhususan menyangkut variasi perilaku dalam situasi berbeda; jika perilaku dianggap biasa, maka

bersifat internal, dan jika tidak biasa, maka eksternal. Konsensus merujuk pada kesamaan respons individu dalam situasi serupa; jika rendah, maka internal, dan jika tinggi, maka eksternal. Konsistensi menunjukkan kestabilan respons; jika konsisten, maka internal, dan jika tidak, maka eksternal. Teori ini relevan dalam memahami kepatuhan Wajib Pajak, di mana faktor internal seperti pengetahuan perpajakan dan pendidikan, serta faktor eksternal seperti kualitas pelayanan petugas pajak, berperan dalam memengaruhi perilaku kepatuhan.

Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Albert Bandura (1997) menjelaskan bahwa individu belajar melalui pengamatan terhadap perilaku orang lain. Proses pembelajaran ini melibatkan empat tahapan, yaitu perhatian (*attentional*), di mana seseorang hanya akan belajar jika menaruh perhatian pada model; penahanan (*retention*), yaitu kemampuan mengingat perilaku model; reproduksi motorik, yakni kemampuan mengubah pengamatan menjadi tindakan; serta penguatan (*reinforcement*), yaitu pemberian stimulus positif agar individu meniru perilaku model. Dalam konteks kepatuhan pajak, teori ini menjelaskan bahwa seseorang cenderung taat membayar pajak apabila ia melihat dan merasakan bahwa hasil pajak memberikan dampak nyata bagi pembangunan di sekitarnya, sehingga perilaku tersebut termotivasi oleh proses pengamatan dan penguatan positif dari lingkungan sosialnya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Pajak, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, merupakan kontribusi wajib dari individu atau badan kepada negara yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung, digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan wajib pajak menjadi kunci keberhasilan sistem perpajakan, yang mencakup pemenuhan kewajiban dan hak perpajakan, seperti penyampaian SPT dan pelunasan tunggakan. Menurut Hasanudin et al. (2020), kepatuhan ini berdampak positif terhadap penerimaan negara dan pembangunan nasional. Pengetahuan pajak juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan, karena pemahaman terhadap peraturan perpajakan mendorong wajib pajak untuk lebih taat (Tarigan, 2021). Selain itu, tingkat penghasilan menjadi indikator penting dalam menganalisis kemampuan dan kesiediaan membayar pajak, karena penghasilan memengaruhi daya beli dan kesadaran fiskal individu (Meiranto, 2017). Kesadaran wajib pajak, yaitu pemahaman dan kemauan untuk patuh secara sukarela, sangat dipengaruhi oleh edukasi, transparansi pengelolaan pajak, serta kepercayaan terhadap pemerintah (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Untuk memperkuat kepatuhan, pemerintah melakukan modernisasi administrasi perpajakan melalui e-Filing, e-Billing, integrasi sistem informasi, peningkatan SDM, dan pengawasan berbasis teknologi (Winerungan, 2013). Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus meliputi profesionalisme, empati, dan kejelasan informasi turut menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak secara sukarela (Hasibuan & Syahfitri, 2023).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pada Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengembangan hipotesis H¹ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada asumsi bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang terhadap peraturan perpajakan, maka semakin besar kemungkinannya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu. Pengetahuan ini mencakup pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan, tata cara pelaporan, serta konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan. Dengan pengetahuan yang baik, wajib pajak cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya membayar pajak sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan negara, sehingga adanya

pengaruh signifikan pada pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Rahayu, 2017). Meskipun pengetahuan pajak dianggap penting dalam mendukung kepatuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tersebut belum cukup diterjemahkan ke dalam tindakan nyata. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Ernawati, 2018).

H¹ : Adanya Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Pada Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengembangan hipotesis H² yang menyatakan adanya pengaruh signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada anggapan bahwa kemampuan finansial individu memengaruhi kemauan dan kapasitasnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak dengan penghasilan yang lebih tinggi cenderung memiliki akses lebih baik terhadap informasi dan layanan perpajakan, serta kesadaran yang lebih besar terhadap peran pajak dalam pembangunan. Selain itu, penghasilan yang memadai dapat mengurangi beban psikologis dalam membayar pajak, sehingga mendorong perilaku patuh. Dengan demikian, adanya pengaruh signifikan pada tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Isnaini et al., 2025). Tingkat penghasilan yang bervariasi tidak selalu diikuti dengan kesadaran untuk memenuhi kewajiban pajak. Hal ini menunjukkan bahwa penghasilan tinggi belum tentu mencerminkan kepatuhan. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Amran, 2018).

H² : Adanya Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Pada Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengembangan hipotesis H³ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilandasi oleh pemahaman bahwa kesadaran merupakan faktor internal yang mendorong individu untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pajak bagi negara dan kesejahteraan masyarakat, mereka cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak sesuai peraturan. Kesadaran ini juga mencerminkan sikap positif terhadap sistem perpajakan dan tanggung jawab sosial, sehingga adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Wibowo, 2019). Walaupun kesadaran merupakan faktor internal yang memengaruhi sikap wajib pajak, dalam praktiknya kesadaran belum sepenuhnya diwujudkan dalam bentuk kepatuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Riyadi et al., 2021).

H³ : Adanya Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengembangan hipotesis H⁴ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada asumsi bahwa kemajuan teknologi dan sistem administrasi yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Modernisasi seperti e-filing, e-billing, dan pelayanan digital lainnya membantu mengurangi hambatan administratif dan waktu, sehingga memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh. Sistem yang modern juga dapat

meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, sehingga adanya pengaruh signifikan pada modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Firmansyah, 2021). Meskipun sistem perpajakan telah mengalami modernisasi, belum semua wajib pajak merespons perubahan ini dengan kepatuhan. Hal ini menyebabkan modernisasi administrasi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Lestari et al., 2022).

H⁴ : Adanya Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus Mempengaruhi Hubungan antara Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan hipotesis H⁵ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada pengetahuan pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi didasarkan pada pandangan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dapat memengaruhi cara mereka menilai dan merespons pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih baik cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis, mampu berinteraksi secara efektif, dan memahami prosedur pelayanan dengan lebih jelas, sehingga dapat memperkuat hubungan antara pemahaman pajak dan pengalaman pelayanan. Dengan demikian, adanya pengaruh signifikan pada pengetahuan pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Prmono et al., 2021). Kualitas pelayanan fiskus belum mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan baik, pengetahuan saja belum mendorong wajib pajak untuk patuh. Maka, pengaruhnya dinyatakan tidak signifikan (Sari & Jati, 2019).

H⁵ : Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Hubungan antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus Mempengaruhi Hubungan antara Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan hipotesis H⁶ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada tingkat penghasilan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi didasarkan pada asumsi bahwa wajib pajak dengan penghasilan yang lebih tinggi cenderung memiliki frekuensi interaksi lebih intens dengan fiskus dan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan. Penghasilan yang besar seringkali disertai dengan kompleksitas kewajiban perpajakan yang lebih tinggi, sehingga menuntut pelayanan fiskus yang lebih responsif, jelas, dan profesional. Oleh karena itu, tingkat penghasilan dapat memperkuat atau memperlemah persepsi terhadap kualitas pelayanan fiskus, sehingga adanya pengaruh signifikan pada tingkat penghasilan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Setiawati et al., 2023). Pelayanan fiskus yang baik tidak cukup memperkuat pengaruh penghasilan terhadap kepatuhan. Hal ini menandakan bahwa tingkat penghasilan tidak menjadi lebih berdampak meski didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pengaruhnya tidak signifikan (Andanawarih, 2024).

H⁶ : Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Hubungan antara Tingkat Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus Mempengaruhi Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan hipotesis H⁷ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi didasarkan pada pemikiran bahwa tingkat kesadaran yang tinggi membuat wajib pajak lebih menghargai dan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya peran pajak bagi negara cenderung memiliki sikap kooperatif serta ekspektasi yang positif terhadap pelayanan, sehingga mampu menilai secara objektif apakah pelayanan tersebut

mendukung kepatuhan mereka. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak dapat memperkuat hubungan antara sikap patuh dengan persepsi terhadap pelayanan fiskus, sehingga adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Safitri, 2024). Meskipun pelayanan fiskus telah ditingkatkan, hal ini belum cukup untuk memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan secara signifikan (Tanilasari, 2024).

H⁷ : Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus Mempengaruhi Hubungan antara Modernisasi Adiministrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan hipotesis H⁸ yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pada modernisasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi didasarkan pada anggapan bahwa penerapan teknologi dalam sistem perpajakan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan yang diberikan oleh fiskus. Modernisasi seperti e-filing, e-registration, dan sistem pelayanan digital lainnya memungkinkan fiskus memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan minim kesalahan, sehingga memperkuat persepsi positif wajib pajak terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, modernisasi perpajakan berperan dalam memperkuat hubungan antara variabel-variabel independen dan kepatuhan, sehingga adanya pengaruh signifikan pada modernisasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Pramono et al., 2021). Modernisasi perpajakan yang dikombinasikan dengan pelayanan fiskus yang baik ternyata belum cukup meningkatkan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh modernisasi secara signifikan (Arifin, 2016).

H⁸ : Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Hubungan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Metode

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh beberapa faktor terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo, dan sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling karena keterbatasan waktu dan sumber daya. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Variabel yang diteliti meliputi pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, kesadaran wajib pajak, dan modernisasi administrasi perpajakan sebagai variabel independen; kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen; serta kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Pengetahuan pajak mencerminkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan prosedur perpajakan, tingkat penghasilan menggambarkan kemampuan finansial dalam membayar pajak, kesadaran wajib pajak mencerminkan tanggung jawab sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan modernisasi administrasi perpajakan merujuk pada penggunaan teknologi digital dalam pelayanan pajak. Kualitas pelayanan fiskus dilihat dari responsivitas, profesionalisme, dan kejelasan informasi dari petugas pajak. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan software SPSS yang mencakup analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis melalui regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh langsung variabel independen terhadap dependen, dan regresi moderasi (MRA) untuk menguji

peran kualitas pelayanan fiskus dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel-variabel tersebut.

4. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form yang dibagikan melalui media sosial. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, dengan populasi sebesar 85.210 dan tingkat kesalahan (e) sebesar 0,1, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Seluruh kuesioner yang dikumpulkan telah memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut:

Tabel 1. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jumlah Kuesioner yang disebar	100	100%
2.	Jumlah data kuesioner yang dapat diolah	100	100%

Sumber : Hasil olah data primer,2025

Berdasarkan table 1 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 100 kuesioner. Sedangkan, data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuesioner yang merupakan seorang wajib pajak orang pribadi Kabupaten Sukoharjo sehingga sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel.

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Kategori	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin	Perempuan	56	56%
		Laki-laki	44	44%
2	Usia	18-25 tahun	15	15%
		26-35 tahun	38	38%
		36-45 tahun	37	37%
		46-55 tahun	8	8%
		> 55 tahun	2	2%
3	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	36	36%
		D3	16	16%
		S1	41	41%
		S2	7	7%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	22	22%
		TNI/POLRI	15	15%
		Wirausaha	39	39%
		PNS	17	17%
		Pegawai BUMN	6	6%
		Lainnya	1	1%
5	Penghasilan per Bulan	< Rp3.000.000	9	9%
		Rp3.000.000 – Rp5.000.000	38	38%
		Rp5.000.000 – Rp8.000.000	34	34%

	Rp8.000.000 – Rp10.000.000	14	14%
	> Rp10.000.000	5	5%
6	Kepemilikan NPWP Memiliki	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (56%), berusia antara 26–35 tahun (38%), dan berpendidikan terakhir S1 (41%). Sebagian besar responden bekerja sebagai wirausaha (39%), memiliki penghasilan bulanan antara Rp3.000.000–Rp5.000.000 (38%), serta seluruh responden telah memiliki NPWP (100%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh individu usia produktif, berpendidikan tinggi, dan memiliki penghasilan yang tergolong menengah.

Hasil Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Pengetahuan Pajak(X1)	100	8	24	18.38	5.338
Tingkat Penghasilan(X2)	100	7	24	18.57	6.310
Kesadaran Wajib Pajak(X3)	100	7	24	18.41	6.144
Modernisasi Adm. Perpajakan(X4)	100	6	24	18.61	6.214
Kepatuhan Wajib Pajak(Y1)	100	7	24	18.55	6.069
Kualitas Pelayanan Fiskus(Z1)	100	7	24	18.57	6.199

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah data yang digunakan sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diketahui bahwa nilai minimum pada variabel Pengetahuan Pajak(X1) sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 5.338 dan nilai mean sebesar 18.38. Nilai minimum variabel Tingkat Penghasilan(X2) sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 6.310 dan nilai mean sebesar 18.57. Nilai Minimum variabel Kesadaran Wajib Pajak(X3) sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 6.144 dan nilai mean sebesar 18.41. Nilai Minimum variabel Modernisasi Adm. Perpajakan(X4) sebesar 6 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 6.124 dan nilai mean sebesar 18.61. Nilai Minimum variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y1) sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 6.069 dan nilai mean sebesar 18.55 , dan Nilai Minimum variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan standar deviasi sebesar 6.199 dan nilai mean sebesar 18.57.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Sig. 2 (Tailed)	Keterangan
Pengetahuan Pajak	PP1	0.29	0,195	0.003	Valid
	PP2	0.907	0,195	0.001	Valid
	PP3	0.871	0,195	0.001	Valid

	PP4	0.889	0,195	0.001	Valid
	PP5	0.93	0,195	0.001	Valid
Tingkat Penghasilan	TP1	0.918	0,195	0.001	Valid
	TP2	0.989	0,195	0.001	Valid
	TP3	0.916	0,195	0.001	Valid
	TP4	0.904	0,195	0.001	Valid
	TP5	0.931	0,195	0.001	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	KSWP1	0.908	0,195	0.001	Valid
	KSWP2	0.893	0,195	0.001	Valid
	KSWP3	0.904	0,195	0.001	Valid
	KSWP4	0.907	0,195	0.001	Valid
	KSWP5	0.926	0,195	0.001	Valid
Modernisasi Adm. Pajak	MAP1	0.922	0,195	0.001	Valid
	MAP2	0.89	0,195	0.001	Valid
	MAP3	0.901	0,195	0.001	Valid
	MAP4	0.932	0,195	0.001	Valid
	MAP5	0.933	0,195	0.001	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0.888	0,195	0.001	Valid
	KWP2	0.892	0,195	0.001	Valid
	KWP3	0.919	0,195	0.001	Valid
	KWP4	0.91	0,195	0.001	Valid
	KWP5	0.918	0,195	0.001	Valid
Kualitas Fiskus	KPF1	0.931	0,195	0.001	Valid
	KPF2	0.9	0,195	0.001	Valid
	KPF3	0.92	0,195	0.001	Valid
	KPF4	0.887	0,195	0.001	Valid
	KPF5	0.921	0,195	0.001	Valid

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Berdasarkan hasil olah data tabel 4. diatas, diperoleh korelasi antara masing-masing indikator variabel Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan hasil yang signifikan. Terlihat dari nilai Sig. (2-Tailed) masing-masing indikator < 0,05 dan Rhitung lebih besar dari R Tabel (0,195). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,843	Reliabel
Tingkat Penghasilan	0,95	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,946	Reliabel
Modernisasi Adm. Perpajakan	0,951	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,944	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,949	Reliabel

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Tabel 5. diatas menjelaskan bahwa hasil dari uji reliabilitas dilihat dari Cornbach Alpha atas variabel Pengetahuan Pajak bernilai 0,843, variabel Tingkat Penghasilan bernilai 0,950, variabel Kesadaran wajib pajak bernilai 0,946, variabel Modernisasi Adm, Perpajakan bernilai 0,951, variable Kepatuhan Pajak bernilai 0,944 serta variable Kualitas Pelayanan Fiskus bernilai 0,949. Berdasarkan hasil uji reliabilitas

terhadap 6 variabel tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini realibel karena memiliki Cornbach Alpha > 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan tingkat signifikansi 5%, dan hasilnya menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.200 untuk Persamaan 1 dan Persamaan 2. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan analisis Partial Correlation, di mana seluruh variabel dalam kedua persamaan memiliki nilai korelasi parsial lebih kecil dari nilai R Square masing-masing (0.978 dan 0.979), sehingga tidak ditemukan indikasi multikolinearitas antar variabel independen.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Spearman-Rho, yang mengkorelasikan setiap variabel independen terhadap nilai absolut residualnya. Hasil menunjukkan seluruh nilai signifikansi untuk kedua persamaan lebih besar dari 0,05, baik untuk variabel utama maupun interaksinya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Hipotesis

Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

	Persamaan 1		Persamaan 2	
	T	Sig	T	Sig
Constant	1.882	0.063	- 0.523	0.603
PP (X1)	- 0.925	0.357	0.286	0.775
TP (X2)	1.200	0.233	2.099	0.039
KSWP (X3)	12.828	0.001	0.624	0.534
MAP (X4)	0.738	0.462	0.129	0.898
KPF (Z1)			2.006	0.048
PP*KPF (X1*Z1)			- 0.543	0.589
TP*KPF (X2*Z1)			-1.816	0.073
KSWP*KPF (X3*Z1)			2.459	0.016
MAP*KPF (X4*Z1)			- 0.193	0.847

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis dapat diterima sedangkan > 0,05 maka ditolak. Berdasarkan hasil olah data pada tabel 4.14 diatas dapat dijabarkan sebagai berikut :

Persamaan 1

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak (t = -0,925; sig = 0,357), Tingkat Penghasilan (t = 1,200; sig = 0,233), dan Modernisasi Administrasi Perpajakan (t = 0,738; sig = 0,462) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, sehingga ketiganya tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesisnya dinyatakan ditolak. Sebaliknya, variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai t sebesar 12,828 dan signifikansi < 0,001 yang berada di bawah 0,05, sehingga

berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesisnya dinyatakan diterima.

Persamaan 2

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari empat variabel independen, hanya Tingkat Penghasilan (X2) yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai *t* sebesar 2,099 dan signifikansi 0,039 (< 0,05), sehingga hipotesis diterima. Sementara itu, variabel Pengetahuan Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X3), dan Modernisasi Administrasi Perpajakan (X4) tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansinya masing-masing sebesar 0,775; 0,534; dan 0,898 (> 0,05), sehingga hipotesis ditolak. Uji interaksi moderasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus (Z1) hanya mampu memoderasi hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak (X3) dan Kepatuhan, dengan nilai *t* 2,459 dan signifikansi 0,016 (< 0,05), sehingga hipotesis diterima. Namun, interaksi X1*Z1, X2*Z1, dan X4*Z1 tidak signifikan karena nilai signifikansinya masing-masing sebesar 0,589; 0,073; dan 0,847 (> 0,05), yang berarti hipotesis ditolak. Dengan demikian, variabel Tingkat Penghasilan memiliki pengaruh langsung yang signifikan, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak hanya berpengaruh apabila dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan Fiskus.

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

Persamaan 1		Persamaan 2	
F Hitung	Sig.	F Hitung	Sig.
1.044.497	0.001	495.468	0.001

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Persamaan 1

Pada Persamaan 1 diperoleh nilai signifikansi sebesar <0,001 artinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai variabel PP(X1), TP(X2), KSWP(X3), dan MAP(X4) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y), Hal ini bahwa model penelitian layak.

Persamaan 2

Pada Persamaan 2 yang merupakan model regresi dengan variabel moderasi (Kualitas Pelayanan Fiskus, PP*KPF, TP*KPF, KSWP*KPF dan MAP*KPF) diperoleh nilai signifikansi sebesar <0,001 artinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan nilai variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y1).

Dengan demikian, meskipun secara parsial beberapa variabel tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, secara simultan model regresi baik pada Persamaan 1 maupun Persamaan 2 dinyatakan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y1). Hal ini menunjukkan bahwa model yang dibangun cukup baik dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak (Y1) secara keseluruhan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Persamaan 1	0.989	0.978	0.977	0.924
Persamaan 2	0.990	0.980	0.978	0.895

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 9 diatas :

Persamaan 1

Persamaan 1 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,977. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan(X2), Kesadaran Wajib Pajak(X3) dan Modernisasi Adm. Perpajakan(X4) secara simultan mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y) sebesar 97,7% , sedangkan sisanya sebesar 2,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini.

Persamaan 2

Persamaan 2 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.978 . Bahwa Variabel Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan(X2), Kesadaran Wajib Pajak(X3) dan Modernisasi Adm. Perpajakan(X4) serta interaksi antara Pengetahuan Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Penghasilan* Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus dan Modernisasi Adm. Perpajakan* Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y) sebesar 97,8 % sedangkan sisanya sebesar 2,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Model Regresi Linear Berganda

Persamaan 1		
	B	Sig
Constant	0.659	0.063
PP (X1)	- 0.052	0.357
TP (X2)	0.109	0.233
KSWP (X3)	0.852	0.001
MAP (X4)	0.061	0.462

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

Berdasarkan hasil olah data pada table 9. diatas, menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + + \beta_1PP + \beta_2TP + \beta_3KSWP + \beta_4MAP + e$$

$$KWP = 0,659 + (-0,052).PP + 0,109.TP + 0,852.KSWP + 0,061.MAP + e$$

Berdasarkan hasil olah data pada Tabel 9, diketahui bahwa konstanta sebesar 0,659 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen bernilai nol, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,659. Variabel Pengetahuan Pajak memiliki koefisien -0,052 dengan signifikansi 0,357 (> 0,05), menunjukkan pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Penghasilan berpengaruh positif dengan koefisien 0,109 dan signifikansi 0,233 (> 0,05), namun juga tidak signifikan. Sebaliknya, Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan pengaruh positif yang

sangat kuat dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan koefisien 0,852 dan signifikansi 0,001 (< 0,05), sehingga terbukti secara statistik memengaruhi kepatuhan. Sementara itu, Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif kecil dengan koefisien 0,061 dan signifikansi 0,462 (> 0,05), yang menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan. Dengan demikian, dari keempat variabel yang diuji, hanya Kesadaran Wajib Pajak yang terbukti secara signifikan memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Moderasi (MRA)

Tabel 10. Hasil Uji MRA

Persamaan 2		
	B	Sig
Constant	-1.089	0.603
PP (X1)	0.048	0.775
TP (X2)	0.654	0.039
KSWP (X3)	0.169	0.534
MAP (X4)	0.036	0.898
KPF (Z1)	0.326	0.048
PP*KPF (X1*Z1)	- 0.005	0.589
TP*KPF (X2*Z1)	- 0.033	0.073
KSWP*KPF (X3*Z1)	0.033	0.016
MAP*KPF (X4*Z1)	- 0.033	0.847

Sumber : Hasil Olah data primer, 2025

$$KWP = \alpha + \beta_1PP + \beta_2TP + \beta_3KSWP + \beta_4MAP + \beta_5PP*KPF + \beta_6TP*KPF + \beta_7KSWP*KPF + \beta_8MAP*KPF + e$$

Berdasarkan hasil regresi (Tabel 10), kualitas pelayanan fiskus terbukti hanya memoderasi secara signifikan hubungan antara kesadaran wajib pajak (KSWP) dan kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh koefisien 0,033 dengan signifikansi 0,016 (< 0,05), yang mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan fiskus, semakin kuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan. Sebaliknya, interaksi antara kualitas pelayanan fiskus dengan variabel pengetahuan pajak (PP), tingkat penghasilan (TP), dan modernisasi administrasi perpajakan (MAP) tidak menunjukkan efek moderasi yang signifikan, masing-masing dengan nilai signifikansi 0,589; 0,073; dan 0,847 (> 0,05). Artinya, kualitas pelayanan fiskus tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian untuk variabel Pengetahuan Pajak dibuktikan melalui analisis regresi berganda dengan nilai signifikansi lebih besar dari Level of Significant (0.357 > 0.05), sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa H1 ditolak, artinya variabel Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2018) menyatakan bahwa meskipun pengetahuan pajak dianggap penting dalam mendukung kepatuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tersebut belum cukup diterjemahkan ke dalam tindakan nyata. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa dengan pengetahuan yang baik, wajib pajak cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya membayar pajak sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan negara, sehingga terdapat pengaruh signifikan pada pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo tahun 2025, ini bisa disebabkan karena, meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pajak, pengetahuan tersebut belum tentu diterjemahkan ke dalam tindakan nyata, Tindakan nyata dalam konteks kepatuhan pajak mencakup aktivitas seperti melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara tepat waktu, membayar pajak sesuai dengan ketentuan, tidak melakukan penghindaran atau manipulasi pajak, serta melakukan pelaporan dan pembayaran secara mandiri melalui sistem perpajakan modern. Meskipun wajib pajak telah memahami kewajiban tersebut, berbagai faktor dapat menghambat realisasi tindakan tersebut, seperti rendahnya motivasi internal, sikap apatis terhadap pajak, anggapan bahwa sanksi tidak diterapkan secara tegas, atau persepsi negatif terhadap penggunaan dana pajak oleh pemerintah. Selain itu, terdapat kemungkinan bahwa pengetahuan yang dimiliki masih bersifat dangkal dan tidak disertai dengan pemahaman mendalam maupun rasa tanggung jawab yang kuat sebagai warga negara. Dengan demikian, pengetahuan saja tidak cukup menjadi faktor pendorong kepatuhan, melainkan perlu didukung oleh faktor lain seperti kesadaran, niat, dan pelayanan pajak yang baik.

Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian untuk variabel Tingkat Penghasilan dibuktikan melalui analisis regresi berganda dengan nilai signifikansi lebih besar dari Level of Significant ($0.233 > 0.05$), sehingga pengujian dapat menarik kesimpulan bahwa H₂ ditolak, artinya Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Tingkat Penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amran (2018) yang menyatakan bahwa menunjukkan bahwa penghasilan tinggi belum tentu mencerminkan kepatuhan. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini et al. (2025) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan pada tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Penghasilan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo tahun 2025, ini mengindikasikan bahwa besar kecilnya penghasilan yang diperoleh oleh wajib pajak belum tentu menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepatuhan. Dalam praktiknya, individu dengan penghasilan tinggi belum tentu memiliki kemauan atau kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa di antaranya mungkin merasa keberatan terhadap tarif pajak yang dikenakan, tidak percaya pada pengelolaan dana pajak oleh pemerintah, atau bahkan memiliki kecenderungan untuk melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) melalui celah peraturan yang ada. Di sisi lain, wajib pajak dengan penghasilan lebih rendah pun tidak dapat langsung diasumsikan

memiliki kepatuhan yang lebih rendah. Sebagian dari mereka justru menunjukkan kepatuhan yang tinggi karena rasa tanggung jawab sebagai warga negara, ketakutan terhadap sanksi, atau adanya pendampingan dan edukasi dari petugas pajak. Oleh karena itu, dalam konteks ini, tingkat penghasilan belum cukup untuk menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti kesadaran, sikap, atau kualitas pelayanan fiskus.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian untuk variabel Tingkat Penghasilan dibuktikan melalui analisis regresi berganda dengan nilai signifikansi lebih kecil dari Level of Significant ($<0.001 < 0.05$), sehingga penguji dapat menarik kesimpulan bahwa H3 diterima, artinya hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2019) yang menyatakan bahwa ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pajak bagi negara dan kesejahteraan masyarakat, mereka cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak sesuai peraturan. Kesadaran ini juga mencerminkan sikap positif terhadap sistem perpajakan dan tanggung jawab sosial, sehingga adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi et al. (2021) yang menyatakan bahwa Walaupun kesadaran merupakan faktor internal yang memengaruhi sikap wajib pajak, dalam praktiknya kesadaran belum sepenuhnya diwujudkan dalam bentuk kepatuhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak KPP Pratama Sukoharjo dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak dilihat dari seberapa besar tingkat kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran merupakan kunci utama agar seseorang melaksanakan kewajibannya dengan baik. Segala macam upaya yang dilakukan oleh fiskus tak akan maksimal apabila tidak ada kesadaran dalam diri wajib pajak sendiri. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan membuatnya patuh dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian untuk variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan dibuktikan melalui analisis regresi berganda dengan nilai signifikansi lebih besar dari Level of Significant ($0.462 > 0.05$), sehingga penguji dapat menarik kesimpulan bahwa H4 ditolak, artinya Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al. (2022) yang menyatakan bahwa). Meskipun sistem perpajakan telah mengalami modernisasi, belum semua wajib pajak merespons perubahan ini dengan kepatuhan. Hal ini menyebabkan modernisasi administrasi perpajakan tidak menunjukkan

pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2021) yang menyatakan bahwa Sistem yang modern juga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, sehingga adanya pengaruh signifikan pada modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Artinya meskipun sistem perpajakan telah dimodernisasi, seperti penggunaan e-filing, e-billing, dan pelaporan online, hal tersebut belum mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara nyata di KPP Pratama Sukoharjo. Beberapa alasan yang mungkin menyebabkan hal ini terjadi antara lain : tidak semua wajib pajak paham atau terbiasa menggunakan sistem online, ada wajib pajak yang masih lebih nyaman datang langsung ke kantor pajak, kurangnya sosialisasi atau pendampingan dalam penggunaan sistem modern. Jadi, meskipun modernisasi dapat mempermudah proses administrasi pajak, dalam praktiknya, belum semua wajib pajak merasa terbantu. Oleh karena itu, efeknya terhadap kepatuhan masih lemah dan belum terbukti signifikan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dalam memoderasi Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis dengan signifikansi lebih besar dari Level of Significant

($0.589 > 0.05$), sehingga penguji dapat menarik kesimpulan bahwa H5 ditolak, artinya Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memoderasi hubungan antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, baik pelayanan fiskus tinggi maupun rendah, tingkat pengetahuan pajak tidak memberikan perbedaan yang berarti terhadap tingkat kepatuhan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2019), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus belum mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan baik, pengetahuan saja belum mendorong wajib pajak untuk patuh. Maka, pengaruhnya dinyatakan tidak signifikan. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Praomono et al. (2021), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan pada pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

Artinya Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo tahun 2025. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak Pratama Sukoharjo sudah sangat tinggi sehingga para wajib pajak tidak memperhatikan kualitas pelayanan fiskus sebagai pertimbangan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak memengaruhi pengetahuan pajak wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Bisa disebabkan karena Pertama tingkat pengetahuan pajak yang tinggi di kalangan wajib pajak KPP Pratama Sukoharjo kemungkinan besar membuat mereka tidak lagi terlalu membutuhkan intervensi pelayanan fiskus dalam memahami kewajiban perpajakannya. Pengetahuan tersebut mungkin diperoleh melalui sumber lain seperti pelatihan, internet, atau pengalaman pribadi.

Kedua, kurangnya variasi dalam persepsi pelayanan fiskus di antara responden dapat menyebabkan efek moderasi tidak terdeteksi. Jika mayoritas wajib pajak menilai pelayanan fiskus dalam kategori yang sama (misalnya sedang atau biasa saja),

maka secara statistik, interaksi antara variabel pengetahuan dan pelayanan menjadi tidak signifikan.

Ketiga, dalam konteks kepatuhan, pengetahuan lebih bersifat internal, dan efeknya terhadap perilaku tidak selalu diperkuat oleh pelayanan eksternal. Oleh karena itu, baik buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak mengubah pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dalam memoderasi Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis dengan signifikansi lebih besar dari Level of Significant ($0.073 > 0.05$), sehingga pengujian dapat menarik kesimpulan bahwa H6 ditolak, artinya Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memoderasi hubungan antara Tingkat Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andanarawih (2024) yang menyatakan bahwa Pelayanan fiskus yang baik tidak cukup memperkuat pengaruh penghasilan terhadap kepatuhan. Hal ini menandakan bahwa tingkat penghasilan tidak menjadi lebih berdampak meski didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pengaruhnya tidak signifikan. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawati et al. (2023) yang menyatakan bahwa tingkat penghasilan dapat memperkuat atau memperlemah persepsi terhadap kualitas pelayanan fiskus, sehingga adanya pengaruh signifikan pada tingkat penghasilan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

Artinya Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara Tingkat Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo tahun 2025. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik pelayanan fiskus tinggi maupun rendah, tingkat penghasilan tidak memberikan perbedaan yang berarti terhadap tingkat kepatuhan. Salah satu penyebabnya adalah bahwa penghasilan wajib pajak tidak selalu berbanding lurus dengan sikap patuh terhadap pajak. Wajib pajak dengan penghasilan tinggi belum tentu akan patuh meskipun dilayani dengan baik, karena mereka cenderung mempertimbangkan beban pajak dan strategi efisiensi finansial lebih dari kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus bukan faktor kunci dalam keputusan kepatuhan bagi kelompok dengan variasi penghasilan. Faktor-faktor lain seperti moral pajak, tekanan sosial, atau risiko sanksi hukum kemungkinan lebih dominan dibanding pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dalam memoderasi Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis dengan signifikansi lebih besar dari Level of Significant

($0.016 < 0.05$), sehingga pengujian dapat menarik kesimpulan bahwa H7 diterima, Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus secara signifikan memoderasi hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, ketika kualitas pelayanan fiskus meningkat, maka pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan semakin kuat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan fiskus rendah, maka kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang lebih lemah terhadap kepatuhan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki peran

penting dalam memperkuat dampak kesadaran individu terhadap kepatuhan perpajakan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2024) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat memperkuat hubungan antara sikap patuh dengan persepsi terhadap pelayanan fiskus, sehingga adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanilasari (2024).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dalam memoderasi Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis dengan signifikansi lebih besar dari Level of Significant

($0.847 < 0.05$), sehingga penguji dapat menarik kesimpulan bahwa H8 ditolak, Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memoderasi hubungan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2016) yang menyatakan bahwa Modernisasi perpajakan yang dikombinasikan dengan pelayanan fiskus yang baik ternyata belum cukup meningkatkan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh modernisasi secara signifikan. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramono et al. (2021) yang menyatakan bahwa modernisasi perpajakan berperan dalam memperkuat hubungan antara variabel-variabel independen dan kepatuhan, sehingga adanya pengaruh signifikan pada modernisasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi.

Artinya Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap hubungan antara Modernisasi Adm. Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo tahun 2025. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terlepas dari baik atau buruknya pelayanan fiskus, hubungan antara modernisasi sistem administrasi dengan kepatuhan wajib pajak tidak berubah secara berarti.

Modernisasi seperti *e-filing*, *e-billing*, dan layanan digital lainnya memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban secara mandiri. Maka, pelayanan fiskus menjadi kurang relevan dalam konteks sistem yang sudah otomatis dan efisien. Wajib pajak hanya membutuhkan pelayanan jika terjadi kendala teknis, yang mungkin jarang terjadi bagi pengguna yang sudah terbiasa. Selain itu, jika sebagian besar responden memiliki persepsi yang homogen terhadap kualitas pelayanan atau penggunaan sistem digital, maka efek interaksi tidak cukup kuat secara statistik untuk memoderasi hubungan tersebut.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dari empat variabel independen yang diuji, hanya kesadaran wajib pajak yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, dan modernisasi administrasi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus hanya mampu memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan, tetapi tidak efektif dalam memoderasi hubungan variabel lainnya. Implikasi dari temuan ini menunjukkan

pentingnya peningkatan kesadaran wajib pajak melalui edukasi yang intensif serta peningkatan kualitas pelayanan fiskus agar mampu memperkuat dampak positif dari kesadaran tersebut terhadap kepatuhan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam pengembangan literasi perpajakan serta dapat dijadikan masukan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang program-program yang lebih berdampak dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti cakupan wilayah yang sempit, keterbatasan literatur pendukung, dan potensi bias dari responden yang dapat memengaruhi validitas data. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, memperkaya referensi ilmiah, serta mempertimbangkan variabel lain seperti sistem e-filing, tarif pajak, sanksi, dan sosialisasi perpajakan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan aplikatif.

6. Daftar Pustaka

- Alvin, F., & Apollo. (2020). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(3), 229–237.
- Agun, I. G. N., Dewi, N. M. Y. A., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 45–54.
- Amran, A. (2018). Pengaruh sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1–15.
- Andanawarih, P. P. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Kendal. *Journal Economic Insights*, 3(1), 65–78.
- Arifin, A. F. (2016). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama. *Perbanas Review*, 1(1).
- Beddu, S., Said, M., & Fathoni, A. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat penghasilan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 7(1), 13–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.31604/jia.v7i1.13-22>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2114>
- Dumadi, D., Qur'an, N. I., & Mulyani, I. D., Rahmawati, T. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha. *Journal of Accounting and Finance (JACFIN)*, 2(2), 1–7.
- Ekaputra, A., Triyono, T., & Achyani, F. (2022). Meminimalisasi Penggelapan Pajak Melalui Optimalisasi Kesadaran Perilaku Wajib Pajak Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 198–206. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1761>
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 106–122.

- Ernawati, E. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 125–135.
- Firmansyah, M. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 116.
- Floriana, F. (2021). Pengaruh pertumbuhan ekonomi terhadap pendapatan asli daerah melalui pajak daerah dan retribusi daerah. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 12(1), 35–45.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2003). *Ekonometrika Dasar*. Erlangga.
- Hasanudin, H., Sugiyanto, E., & Utami, W. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 25–33.
- Hasibuan, Z., & Syahfitri, D. I. (2023). Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib terhadap realisasi penerimaan pajak di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing*, 5(1), 209–218.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Wiley.
- Hertanto, E. (2020). *Cara menentukan ukuran sampel / responden dalam penelitian kuantitatif*. Universitas Unggul.
- Hertati, L. (2021). Pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 8, 22–47.
- Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). Teknik analisis data uji normalitas. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1377–1384.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Petra Christian University Tax and Accounting Review*, 1(1), 157–195.
- Kamila, A. C., Rachmawati, R., Puspitasari, D. (2023). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna e-commerce di Bekasi. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(4), 737–746.
- Kartikasari, K. D. M., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1741–1755.
- Khasanah, W. N., Harimurti, F., & Kristianto, D. (2021). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 59–70.
- Kinanti, K. P., & Pratomo, D. (2021). Pengaruh penerapan pendaftaran NPWP secara online (e-Registration), e-Billing dan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019. *UPI YPTK Journal of Business and Economics*, 8(6), 8386–8393.
- Kuntadi. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

- orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 12(2), 45–55.
- Lestari, F., Pratiwi, D., & Hidayat, R. (2022). Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 14(1), 45–55.
- Lisdiana, F. N. (2021). *Pengaruh pengetahuan pajak, modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi*. Universitas Islam Indonesia.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Andi.
- Meiranto, W. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 136–148.
- Mulyati, S., & Ismanto, A. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibitung. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(6), 1–18.
- Mumu, T. J., Wokas, H. D. A., & Pangemanan, S. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1219–1228.
- Mustikasari, E. (2007). *Pengaruh persepsi tentang kemudahan penggunaan, persepsi tentang manfaat, sikap terhadap penggunaan dan niat untuk menggunakan terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi akuntansi pada mahasiswa akuntansi*. Universitas Diponegoro.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak di Kota Magelang)*. UN Diponegoro Institutional Repository.
- Nurdiana. (2021). Penggunaan Moderating Regression Analysis (MRA) dalam menguji variabel moderasi. *Jurnal Penelitian Dan Statistik Sosial*, 8(2), 123–134.
- Pramono, R., Handayani, S. R., & Widodo, H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(6), 1–12.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfargo, D. (2021). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan pemungutan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(2), 56–67.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku organisasi (Edisi ke-8, terj. Hadyana Pujaatmaka)*. PT Prenhallindo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Organizational behavior (13th ed.)* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Safitri, N. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan SAMSAT Taliwang. *Jurnal Nusa Akuntansi*, 1(2), 239–250.
- Santi, Y. (2011). *Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening*. Universitas Diponegoro.
- Sari, N. P. Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan WPOP. *E-*

- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(1), 310–339.
- Sari, R. A., & Rochmatullah, M. R. (2023). Analisis Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Dan Kota Provinsi Jawa Tengah (Periode Tahun 2017- 2021). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5983–5994.
- Setiawan, D., Prasetyo, R., & Hidayah, N. (2023). *Analisis faktor-faktor ekonomi terhadap kepatuhan wajib pajak*. Penerbit Mitra Ilmu.
- Setiawati, N. L., Kartini, E., Amrul, R., & Yuliati, N. N. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di Kabupaten Sumbawa Besar. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 482–491.
- Shanti, I. M. A. D., Susila, I. K., & Widhiani, N. N. (2022). Pengaruh teori perilaku terencana dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(3), 2939–2952. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jimat.v13i3.48883>
- Siahaan, E. (2018). Analisis Ketimpangan Penghasilan antar Wilayah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 19(1), 70–81.
- Sinambela, L. P. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif untuk ilmu sosial*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susmita, I. K., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh teori planned behavior pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(3), 1815–1842.
- Tanilasari, N. M. D. (2024). Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 15(1), 25–35.
- Tarigan, J. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 135–142.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1911–1920.
- Wibowo, A. (2019). Pengaruh pengetahuan investasi, kebijakan modal minimal investasi, dan pelatihan pasar modal terhadap minat investasi (Studi kasus mahasiswa FE Unesa yang terdaftar di Galeri Investasi FE Unesa). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(1), 68–67.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1253–1262