

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian terkait Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai variabel moderasi di Kabupaten Lebak. Penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lebak sebanyak 400 orang.

#### A. Hasil Pengumpulan Data

Pada hasil pengumpulan data, peneliti berhasil mengumpulkan data wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lebak dengan cara pengisian menggunakan *google form* dan penyebaran link kuesioner secara *online* ke media sosial. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner berhasil diisi dan memenuhi persyaratan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jumlah kuesioner yang diisi	400	100%
Kuesioner yang dapat diolah dan memenuhi syarat	400	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari total kuesioner yang diisi yaitu sebanyak 400 kuesioner, dan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 400 kuesioner.

#### B. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi tentang kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Semua variabel dijelaskan dengan nilai minimum, maksimum, dan rata-rata. Hasil statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Pengetahuan Pajak(X1)	400	15	35	29,30	3,612
Moderenisasi Administrasi Perpajakan (X2)	400	8	25	20,70	3,047
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	400	11	25	20,82	2,796
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	400	15	40	33,23	4,729
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	400	15	35	29,44	3,341
Valid N (listwise)	400				

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menjelaskan statistik deskriptif setiap variabel sebagai berikut:

1. Pada variabel pengetahuan pajak menghasilkan nilai *minimum* yaitu sebesar 15, nilai *maximum* yaitu sebesar 35, nilai mean yaitu sebesar 29,30, dan nilai *standar deviation* yaitu sebesar 3,612 mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pengetahuan pajak yang cukup baik dan relatif merata, meskipun masih terdapat sebagian responden dengan pemahaman yang rendah.
2. Pada variabel moderenisasi administrasi perpajakan menghasilkan nilai *minimum* yaitu sebesar 8, nilai *maximum* yaitu sebesar 25, nilai mean yaitu sebesar 20,70, dan nilai *standar deviation* yaitu sebesar 3,047. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden menilai modernisasi administrasi perpajakan, seperti e-filing dan e-billing, sudah berjalan dengan baik meski persepsi terhadap manfaatnya masih bervariasi di antara responden.
3. Pada variabel kesadaran wajib pajak menghasilkan nilai *minimum* yaitu sebesar 11, nilai *maximum* yaitu sebesar 25, nilai mean yaitu sebesar 20,82, dan nilai *standar deviation* yaitu sebesar 2,796, terlihat bahwa tingkat kesadaran wajib pajak relatif tinggi dan stabil. Artinya, sebagian besar responden memahami

pentingnya peran mereka dalam membayar pajak sebagai bentuk tanggung jawab terhadap negara.

4. Pada variabel kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai *minimum* yaitu sebesar 15, nilai *maximum* yaitu sebesar 40, nilai mean yaitu sebesar 33,23, dan nilai *standar deviation* yaitu sebesar 4,729 menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dinilai cukup baik oleh wajib pajak. Standar deviasi yang relatif lebih tinggi dibanding variabel lain mengindikasikan adanya perbedaan pengalaman responden dalam merasakan pelayanan fiskus, dari yang sangat baik hingga kurang memuaskan.
5. Pada variabel kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai *minimum* yaitu sebesar 15, nilai *maximum* yaitu sebesar 35, nilai mean yaitu sebesar 29,44, dan nilai *standar deviation* yaitu sebesar 3,341. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung tinggi dan relatif konsisten, meskipun masih terdapat variasi antar responden terkait kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak tepat waktu.

### C. Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis korelasi *product moment*. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka item instrumen dinyatakan valid dan sebaliknya jika signifikansi  $> 0,05$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,661	0,129	Valid
	Y.2	0,629	0,129	Valid
	Y.3	0,672	0,129	Valid
	Y.4	0,605	0,129	Valid

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
	Y.5	0,596	0,129	Valid
	Y.6	0,295	0,129	Valid
	Y.7	0,693	0,129	Valid
Pengetahuan Pajak	X1.1	0,629	0,129	Valid
	X1.2	0,634	0,129	Valid
	X1.3	0,360	0,129	Valid
	X1.4	0,637	0,129	Valid
	X1.5	0,672	0,129	Valid
	X1.6	0,653	0,129	Valid
	X1.7	0,714	0,129	Valid
Moderenisasi Administrasi Perpajakan	X2.1	0,779	0,129	Valid
	X2.2	0,663	0,129	Valid
	X2.3	0,665	0,129	Valid
	X2.4	0,730	0,129	Valid
	X2.5	0,741	0,129	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X3.1	0,627	0,129	Valid
	X3.2	0,755	0,129	Valid
	X3.3	0,677	0,129	Valid
	X3.4	0,703	0,129	Valid
	X3.5	0,699	0,129	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	Z.1	0,653	0,129	Valid
	Z.2	0,652	0,129	Valid
	Z.3	0,692	0,129	Valid
	Z.4	0,603	0,129	Valid
	Z.5	0,655	0,129	Valid
	Z.6	0,756	0,129	Valid
	Z.7	0,665	0,129	Valid
	Z.8	0,783	0,129	Valid

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.3 di atas, menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan yang terdapat pada variabel kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib

pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki hasil  $r$  hitung  $> r$  tabel atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian, dapat diartikan bahwa seluruh pertanyaan pada ke-5 variabel tersebut dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara mencari nilai koefisien reliabilitas suatu kuesioner dan dilakukan dengan menguji nilai *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas ini juga merupakan tahap lanjutan setelah melakukan uji validitas. Dalam pengujian ini, semakin mendekati nilai 1 maka semakin besar konsistensi internal item dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode skala rentang (skala *likert* 1-5) yaitu *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel digunakan batas 0,7 apabila variabel  $< 0,7$  berarti variabel tersebut tidak reliabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 26. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Pengetahuan Pajak(X1)	0,731	0,70	Reliabel
Moderenisasi Administrasi Perpajakan (X2)	0,763	0,70	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,729	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0,702	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,835	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Jadi, dapat diartikan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## D. Uji Asumsi Klasik

## 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitasnya  $> 0,05$ . Berikut ini adalah hasil uji normalitas yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Uji Normalitas  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Kriteria Sig.	Keterangan
0,081	$>0,05$	Data Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa uji *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,081. Hal ini berarti nilai *sig. (2-tailed)*  $> 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi gejala multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas yang dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Pengetahuan Pajak(X1)	0,284	3,518
Moderenisasi Administrasi Perpajakan (X2)	0,262	3,813
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,233	4,284
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0,237	4,224

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.6 di atas, diperoleh nilai toleransi  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas serta tidak terdapat korelasi atau hubungan antar variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan varians antara residual satu observasi dengan observasi lainnya. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *uji glejser*. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi  $> 0,05$ . Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas yang dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kriteria Sig.	Keterangan
Pengetahuan Pajak (X1)	0,331	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Moderenisasi Administrasi Perpajakan (X2)	0,126	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,787	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0,735	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus menghasilkan nilai signifikansi  $> 0,05$  yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

## E. Uji Hipotesis

### 1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan variabel moderasi. Berikut ini adalah hasil analisis regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefesien $\beta$	Std. Error
<i>Constant</i>	10,196	1,240
Pengetahuan Pajak	-0,266	0,221
Moderenisasi Administrasi Perpajakan	-0,107	0,289
Kesadaran Wajib Pajak	1,209	0,361
Kualitas Pelayanan Fiskus*Pengetahuan Pajak	0,015	0,007
Kualitas Pelayanan Fiskus*Moderenisasi Administrasi Perpajakan	0,015	0,009
Kualitas Pelayanan Fiskus*Kesadaran Wajib Pajak	-0,030	0,011

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1.Z + \beta_5 X_2.Z + \beta_6 X_3.Z + \epsilon_i$$

$$Y = 10,196 - 0,266X_1 - 0,107X_2 + 1,209X_3 + 0,015X_1.Z + 0,015X_2.Z - 0,030X_3.Z + \epsilon_i$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Constant (10,196)

Jika semua variabel bernilai nol, kepatuhan wajib pajak diprediksi sebesar 10,196.

- b) Pengetahuan Pajak ( $\beta_1 = -0,266$ )  
Setiap kenaikan 1 satuan pengetahuan pajak menurunkan kepatuhan sebesar 0,266, dengan asumsi variabel lain konstan. Ini menunjukkan hubungan negatif, meski belum tentu signifikan.
- c) Modernisasi Administrasi Perpajakan ( $\beta_2 = -0,107$ )  
Setiap kenaikan 1 satuan modernisasi menurunkan kepatuhan sebesar 0,107. Hubungan negatif ini mengindikasikan bahwa modernisasi saja belum tentu membuat wajib pajak lebih patuh, mungkin karena literasi teknologi rendah.
- d) Kesadaran Wajib Pajak ( $\beta_3 = 1,209$ )  
Setiap kenaikan 1 satuan kesadaran meningkatkan kepatuhan sebesar 1,209. Hubungan ini positif dan relatif besar dibanding variabel lain.
- e) Interaksi Kualitas Pelayanan Fiskus  $\times$  Pengetahuan Pajak ( $\beta_4 = 0,015$ )  
Kualitas pelayanan fiskus memperkuat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan sebesar 0,015 per satuan.
- f) Interaksi Kualitas Pelayanan Fiskus  $\times$  Modernisasi ( $\beta_5 = 0,015$ )  
Kualitas pelayanan fiskus memperkuat pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan sebesar 0,015.
- g) Interaksi Kualitas Pelayanan Fiskus  $\times$  Kesadaran ( $\beta_6 = -0,030$ )  
Kualitas pelayanan fiskus justru melemahkan pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan sebesar 0,030. Ini bisa terjadi bila pelayanan fiskus dianggap kurang responsif atau tidak sesuai harapan.

### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan pengujian yang bertujuan untuk menilai seberapa besar suatu model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dinilai dari 0 (nol) sampai dengan 1 (satu).

Berikut ini adalah hasil pengujian koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

<i>Adjusted R Square</i>
0,716

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.9 di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,716. Artinya variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 71,6%, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi dengan Moderasi ( $R^2$ )

<i>Adjusted R Square</i>
0,729

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.10 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,729. Artinya variabel independen yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 72,9%, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara sendiri-sendiri (sendiri) mempengaruhi variabel terikat. Uji t dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dan dapat dilihat dari perbandingan antara hasil t hitung. Apabila hasil t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05,

berarti variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Nilai  $t$  tabel = 1,649. Berikut ini adalah hasil uji  $t$  yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11 Uji  $t$

Variabel	$t$ hitung	Sig.
Pengetahuan Pajak	5,198	0,000
Moderenisasi Administrasi Perpajakan	7,675	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	5,690	0,000

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan uji  $t$  pada tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

- a) Pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki nilai  $t$  hitung 5,189 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $5,189 < 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,000 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- b) Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai  $t$  hitung 7,675 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $7,675 < 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,000 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- c) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai  $t$  hitung 5,690 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $5,690 > 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,000 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.12 Uji  $t$  (Dengan Variabel Moderasi)

Variabel	$t$ hitung	Sig.
Pengetahuan Pajak	-1,202	0,230
Moderenisasi Administrasi Perpajakan	-0,372	0,710
Kesadaran Wajib Pajak	3,350	0,001
Kualitas Pelayanan Fiskus*Pengetahuan Pajak	2,188	0,029
Kualitas Pelayanan Fiskus*Moderenisasi Administrasi Perpajakan	1,569	0,117
Kualitas Pelayanan Fiskus*Kesadaran Wajib Pajak	2,702	0,007

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan uji  $t$  pada tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

d) Pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki nilai  $t$  hitung -1,202 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $-1,202 < 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,230 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,230 > 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- e) Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  -0,372 dan nilai  $t_{tabel}$  1,649 yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-0,372 < 1,649) dan nilai signifikansi yaitu 0,710 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi 0,710 > 0,05. Jadi dapat diketahui variabel modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- f) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,350 dan nilai  $t_{tabel}$  1,649 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3,350 > 1,649) dan nilai signifikansi yaitu 0,001 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Jadi dapat diketahui variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- g) Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan pengetahuan pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  2,188 dan nilai  $t_{tabel}$  1,649 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,188 > 1,649) dan nilai signifikansi yaitu 0,029 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi 0,029 < 0,05. Jadi dapat diketahui variabel kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

- h) Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan modernisasi administrasi

perpajakan memiliki nilai  $t$  hitung 1,569 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $1,569 < 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,117 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,117 > 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

- i) Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil olah data yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap hubungan kesadaran wajib pajak memiliki nilai  $t$  hitung 2,702 dan nilai  $t$  tabel 1,649 yang artinya  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $2,702 < 1,649$ ) dan nilai signifikansi yaitu 0,007 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  artinya nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Jadi dapat diketahui variabel kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

## F. Pembahasan

### 1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan dengan nilai  $t \text{ hitung}$   $-1,202 < t \text{ tabel}$  1,649 dan signifikansi  $0,230 > 0,05$ . Secara umum pengetahuan pajak dianggap sebagai faktor penting yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak (Hidayani et al. (2024), namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak menyatakan telah memiliki pengetahuan tentang perpajakan baik dari media massa seperti internet, televisi, radio, maupun dari spanduk edukatif pengetahuan tersebut belum tentu terinternalisasi menjadi tindakan patuh Handoko (2023).

Wajib pajak mungkin menyadari fungsi dan manfaat pajak dalam membiayai pembangunan negara, mengetahui cara menghitung pajak, mengisi SPT dengan benar, serta memahami risiko sanksi jika terlambat membayar pajak. Namun, pemahaman tersebut masih bersifat kognitif atau teoritis dan belum cukup mendorong konversi ke dalam perilaku patuh.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan kognitif, tetapi lebih pada intensi berperilaku yang dipengaruhi oleh tiga aspek utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Pengetahuan pajak hanya merupakan salah satu komponen dalam membentuk sikap positif terhadap kepatuhan, tetapi tidak cukup kuat apabila norma sosial (misalnya dorongan lingkungan sekitar untuk taat pajak) dan persepsi kontrol perilaku (misalnya keyakinan bahwa membayar pajak itu mudah dilakukan) tidak mendukung. Hermawan et al. (2021).

Kurangnya dorongan internal seperti kesadaran moral, ketidakpercayaan terhadap pengelolaan dana pajak oleh pemerintah, serta minimnya pengawasan dan penegakan hukum menjadi faktor-faktor yang menyebabkan pengetahuan tidak serta-merta berujung pada kepatuhan (Sari, 2022). Dalam kerangka TPB, hal ini dapat dikaitkan dengan lemahnya norma subjektif (persepsi bahwa lingkungan sekitar tidak menuntut kepatuhan) serta rendahnya *perceived behavioral control* (keyakinan bahwa membayar pajak tidak memberikan manfaat langsung atau dianggap sulit). Akibatnya, meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan kognitif yang memadai, mereka tidak termotivasi untuk mengonversinya menjadi perilaku patuh.

Temuan ini selaras dengan penelitian Ermawati (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian pula, Haryanti (2022) menyimpulkan bahwa meskipun

wajib pajak mengetahui sanksi dan prosedur perpajakan, hal tersebut tidak cukup mendorong mereka untuk taat, karena persepsi terhadap lemahnya penegakan hukum membuat ancaman sanksi menjadi tidak menakutkan. Penelitian oleh Susanti (2022) juga mendukung temuan ini, dengan menyatakan bahwa faktor kognitif seperti pengetahuan tidak berperan dominan jika tidak didukung oleh sikap positif terhadap pajak.

## **2. Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Pengujian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $t_{hitung} - 0,372 < t_{tabel} 1,649$  dan signifikansi  $0,710 > 0,05$ ). Meskipun modernisasi administrasi perpajakan telah diterapkan melalui berbagai inovasi seperti struktur organisasi yang terintegrasi, sistem pelaporan elektronik (*e-SPT*, *e-filing*), layanan konsultasi melalui *Account Representative* (AR), penyediaan informasi oleh aparat pajak, hingga adanya layanan complain center, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa meskipun secara fasilitas dan sistem sudah dimodernisasi, tidak semua wajib pajak merasa nyaman atau mampu beradaptasi dengan sistem tersebut. Misalnya, sistem *e-filing* dan *e-SPT* mungkin memberikan kemudahan teknis, tetapi bagi sebagian masyarakat yang belum melek teknologi atau tidak memiliki akses memadai terhadap internet, sistem ini justru dianggap menyulitkan.

Selain itu, walaupun aparat pajak dan layanan pengaduan sudah tersedia, namun persepsi wajib pajak terhadap birokrasi yang lambat, respon yang kurang cepat, atau komunikasi yang kurang ramah tetap menjadi hambatan tersendiri. Akibatnya, inovasi dalam sistem administrasi yang seharusnya mendorong

kepatuhan justru tidak berdampak secara signifikan karena tidak menjawab kenyamanan subjektif wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior*, temuan ini dapat dipahami melalui tiga konstruk utama. Pertama, *attitude toward behavior*, meskipun teknologi perpajakan modern dianggap efisien, sebagian wajib pajak memiliki sikap negatif karena merasa kesulitan mengoperasikan sistem tersebut. Kedua, *subjective norms*, lingkungan sosial belum sepenuhnya mendorong penggunaan sistem modern, sehingga tekanan sosial untuk patuh melalui mekanisme digital masih rendah. Ketiga, *perceived behavioral control*, faktor ini sangat dominan karena banyak wajib pajak merasa tidak memiliki kemampuan teknis atau akses memadai untuk menggunakan layanan berbasis teknologi. Rendahnya kontrol perilaku yang dirasakan inilah yang membuat intensi wajib pajak untuk memanfaatkan sistem modern tidak terbentuk secara optimal, sehingga tidak berimplikasi signifikan pada kepatuhan pajak.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Haryanti (2022) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak meskipun teknologi dan sistem administrasi sudah dikembangkan, kenyataannya banyak wajib pajak yang belum siap dari sisi kemampuan maupun kesadaran untuk menggunakannya secara optimal. Penelitian lain oleh Khasanah dan Y. (2020) juga mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam modernisasi sistem tidak serta-merta meningkatkan kepatuhan, karena masih ada resistensi dari wajib pajak yang merasa sistem tersebut rumit atau tidak akrab. Sofiyana dkk. (2014) bahkan menekankan bahwa perubahan sistem melalui modernisasi harus dibarengi dengan perubahan paradigma, budaya organisasi, dan pendekatan edukatif kepada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan temuan Haryanti (2022) yang menyimpulkan bahwa modernisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang diduga karena rendahnya literasi digital dan resistensi wajib pajak terhadap

perubahan sistem. Hal ini bisa dijelaskan oleh rendahnya literasi digital, minimnya pelatihan, serta resistensi terhadap sistem baru, yang membuat manfaat modernisasi belum dirasakan oleh sebagian besar wajib pajak.

### **3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan, ditunjukkan oleh  $t$  hitung  $3,350 > t$  tabel  $1,649$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang sebagai warga negara terhadap kewajiban perpajakan, maka semakin besar pula kemungkinan individu tersebut patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga mencerminkan sikap afektif dan moral yang mendalam terhadap fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara.

Berdasarkan indikator dalam penelitian ini, wajib pajak memahami bahwa pajak adalah sumber dana utama negara, dan menyadari bahwa membayar pajak tepat waktu merupakan bentuk partisipasi aktif dalam mendukung pembangunan sarana publik. Bahkan, dalam kondisi keuangan terbatas, kesadaran untuk tetap membayar pajak sesuai ketentuan tetap dipegang teguh, serta tidak ada keinginan untuk memanipulasi data penghasilan. Nilai-nilai seperti tanggung jawab, integritas, dan kepedulian terhadap kepentingan bersama menjadi landasan kuat dalam membentuk perilaku patuh.

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, kesadaran wajib pajak dapat dipahami melalui tiga aspek utama. Pertama, *attitude toward behavior*, di mana wajib pajak yang sadar memandang kepatuhan pajak sebagai perilaku positif yang bermanfaat, tidak hanya untuk negara tetapi juga untuk kesejahteraan masyarakat luas. Kedua, *subjective norms*, kesadaran membuat individu lebih peka terhadap norma sosial bahwa membayar pajak adalah kewajiban moral dan sosial, sehingga dorongan lingkungan untuk patuh semakin kuat. Ketiga, *perceived behavioral control*, kesadaran yang tinggi menciptakan keyakinan bahwa kewajiban perpajakan dapat dijalankan dengan baik, meskipun dalam kondisi keuangan terbatas. Dengan

demikian, kesadaran pajak bukan hanya faktor kognitif, tetapi juga menjadi fondasi yang memperkuat intensi (niat) wajib pajak untuk benar-benar patuh, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka TPB.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Ratnasari (2020) yang menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan cenderung memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan atau ketakutan terhadap sanksi. Selain itu, penelitian Brata dkk. (2017) juga mendukung temuan ini, di mana kesadaran pajak ditemukan sebagai variabel yang memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Mereka menekankan bahwa kesadaran wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sosialisasi atau edukasi, tetapi juga oleh nilai-nilai pribadi, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kondisi negara.

Ratnasari (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh penelitian terbaru Sheli Indarwati & Sulistyawati (2024) yang menunjukkan bahwa kesadaran, bersama dengan pengetahuan dan sanksi perpajakan, merupakan faktor penentu kepatuhan wajib pajak.

### **3. Kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi hubungan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan ( $t_{hitung} 2,188 > t_{tabel} 1,649$  dan signifikansi  $0,029 < 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan. Pengetahuan wajib pajak akan lebih efektif mendorong kepatuhan ketika didukung oleh pelayanan yang baik dan profesional dari petugas pajak.

Meskipun wajib pajak sudah memiliki pengetahuan pajak, sering kali mereka tetap membutuhkan bimbingan atau arahan teknis. Ketika petugas pajak dapat menjelaskan aturan dengan jelas dan membantu secara aktif, maka pengetahuan wajib pajak yang semula pasif akan berubah menjadi tindakan patuh secara nyata.

Dengan kata lain, pelayanan yang kompeten memperkuat pengaruh pengetahuan menjadi kepatuhan, karena wajib pajak merasa didukung, dipahami, dan dipermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam konteks ini, hasil penelitian dari Parasuraman et al. (1990) dan Mardiasmo (2017) relevan, ketika fiskus memberikan pelayanan yang andal, responsif, serta memberikan informasi yang jelas dan tepat, maka pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dapat lebih efektif mendorong perilaku patuh.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior*, hubungan ini dapat dijelaskan melalui tiga komponen utama. Pertama, *attitude toward behavior*, di mana kualitas pelayanan yang baik memperkuat penilaian positif wajib pajak terhadap kepatuhan. Pengetahuan tentang manfaat pajak yang diiringi dengan pengalaman pelayanan yang memudahkan akan meningkatkan sikap positif untuk taat pajak. Kedua, *subjective norms*, pelayanan fiskus yang berkualitas membentuk persepsi bahwa kepatuhan pajak adalah perilaku yang diharapkan dan didukung oleh otoritas pajak, sehingga meningkatkan tekanan sosial untuk patuh. Ketiga, *perceived behavioral control*, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan keyakinan wajib pajak bahwa mereka mampu melaksanakan kewajibannya dengan benar dan mudah.

Semakin bagus kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi pula pengetahuan pajak dari wajib pajak itu sendiri. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Primastiwi & Ratih (2021) dan Lisdiana (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **4. Kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan modernisasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memoderasi hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan ( $t_{hitung} 1,569 < t_{tabel} 1,649$  dan signifikansi  $0,117 > 0,05$ ). Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik belum tentu membantu wajib pajak dalam memahami atau menggunakan sistem yang sudah dimodernisasi.

Meskipun petugas cepat merespon keluhan, jika wajib pajak kesulitan dalam mengakses atau memahami sistem elektronik seperti e-filing atau e-SPT, maka respon cepat tersebut tidak cukup untuk membuat mereka patuh. Hal ini menunjukkan bahwa kesulitan teknis dalam modernisasi lebih membutuhkan edukasi dan literasi digital, bukan sekadar pelayanan interpersonal yang baik. Dengan kata lain, tantangan utama dalam modernisasi terletak pada kemampuan adaptasi teknologi, bukan pada pelayanan langsung. Hasil penelitian dari Imanda et al. (2023) dan Jaya (2022) menyatakan bahwa fasilitas modern seperti *e-filing* atau *e-SPT* hanya efektif jika wajib pajak memiliki literasi teknis yang cukup. Maka, meskipun kualitas pelayanan fiskus baik, itu tidak cukup untuk memoderasi pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejalan *Theory of Planned Behavior*, hal ini dapat dijelaskan melalui komponen *perceived behavioral control*, yaitu keyakinan individu mengenai kemudahan atau kesulitan melakukan suatu perilaku. Meskipun pelayanan fiskus sudah baik, modernisasi administrasi perpajakan (seperti *e-filing* atau *e-SPT*) tetap membutuhkan literasi digital dan kesiapan teknis dari wajib pajak. Jika wajib pajak merasa tidak mampu atau tidak terbiasa menggunakan teknologi, maka pelayanan yang berkualitas tidak cukup untuk mengubah niat (intensi) menjadi perilaku patuh.

Dengan kata lain, tanpa peningkatan kemampuan teknis dan dukungan infrastruktur, pelayanan fiskus tidak dapat memperkuat hubungan antara modernisasi sistem dengan kepatuhan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Savitri (2016) dan Jaya (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki peran moderasi dalam hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

**5. Kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Kualitas pelayanan fiskus memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan ( $t_{hitung} 2,702 < t_{tabel} 1,649$  dan signifikansi  $0,007 < 0,05$ ). Ini berarti kesadaran yang tinggi akan pentingnya pajak, semakin mendorong kepatuhan jika didukung oleh pelayanan yang baik dan mendukung. Wajib pajak yang sudah sadar bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab negara akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk patuh jika dilayani dengan sikap ramah dan sopan. Perlakuan yang baik memperkuat keyakinan mereka bahwa pemerintah melayani dengan itikad baik, sehingga niat baik mereka untuk patuh tidak terhalangi oleh pengalaman pelayanan yang buruk.

Dengan kata lain, pelayanan fiskus yang positif memperkuat efek kesadaran menjadi tindakan nyata berupa kepatuhan, karena wajib pajak merasa dihormati dan dipermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini relevan dengan hasil penelitian dari Gukguk (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang baik, ramah, responsif dan profesional dapat memperkuat kesadaran wajib pajak pada perilaku patuh.

Diperkuat dengan *Theory of Planned Behavior*, kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap positif (*attitude*) terhadap kewajiban membayar pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dapat memperkuat norma subjektif (*subjective norms*) melalui dorongan eksternal berupa pelayanan yang ramah, cepat, dan transparan. Kombinasi keduanya akan meningkatkan intensi wajib pajak untuk patuh, karena selain adanya dorongan internal berupa kesadaran moral, wajib pajak juga merasakan dukungan eksternal yang memudahkan mereka dalam melaksanakan kewajiban.

Dengan demikian, pelayanan fiskus yang baik menjadi katalis yang mengubah kesadaran menjadi perilaku patuh nyata. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anita Primastiwi & Ratih (2021) dan Indriati et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh dari hubungan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.