

# PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK

by Ranti Turnitin 15

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
UNIVERSITAS YOGYAKARTA

---

**Submission date:** 22-Aug-2025 01:41 PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2733311676

**File name:** CEK\_TURNITIN\_15.docx (683.73K)

**Word count:** 5913

**Character count:** 39311

**1**  
**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, MODERNISASI ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI KABUPATEN LEBAK**

**7**  
**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1 Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**RANTI**  
192301021

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2025

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pendapatan negara berasal dari berbagai sumber yang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mendapatkan dana yang diperlukan untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dan membiayai program-program publik dengan membiayai infrastruktur, layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum (Smith et al., 2010). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), peranan pajak dalam kehidupan bernegara memang sangat krusial, terutama dalam menjalankan pembangunan, pajak berperan sebagai komponen utama dalam struktur pendapatan pemerintah yang dimanfaatkan untuk mendanai beragam jenis pengeluaran, termasuk kegiatan pembentukan negara.

<sup>53</sup> Berdasarkan UU No 16 Tahun 2009, pajak adalah iuran wajib oleh <sup>14</sup> individu atau organisasi kepada negara tanpa menerima imbalan secara langsung.

Menurut Oky (2019), retribusi merupakan tanggung jawab yang wajib disetor oleh wajib pajak kepada negara menurut ketentuan yang diterapkan tanpa menerima imbalan apapun dari negara. Pendapatannya digunakan untuk membiayai pengeluaran publik dan untuk mencapai sasaran finansial, kemasyarakatan, kenegaraan, maksud, serta berbagai aspek lain yang hendak diraih oleh sebuah pemerintahan.

Pelunasan retribusi merupakan kewajiban pihak pemungut untuk mendanai dan membangun negara. Secara filosofis, iuran tidak semata-mata merupakan tanggungan, melainkan pula hak penduduk suatu bangsa guna berkontribusi dalam pembiayaan negara (kemenkeu.go.id).

Kemajuan suatu negara juga dapat dipengaruhi oleh sejauh mana warga negara mematuhi kewajiban pajak. Karena dengan penerimaan pajak yang stabil, perkembangan negara akan terus berlanjut menuju arah yang lebih maju

dan ketika wajib pajak tidak mematuhi kewajibannya, hal ini dapat mengakibatkan hilangnya Pendapatan pajak untuk negara.

<sup>22</sup> Pemungutan pajak di Indonesia masih sulit dan tidak sesuai harapan pemerintah (Kusmuriyanto, 2015) karena berbagai kendala dalam prosesnya (Khasanah & Y, 2020).

Ketaatan fiskal dapat dimaknai sebagai situasi ketika subjek pajak secara berkelanjutan menjalankan semua tanggung jawab serta memanfaatkan hak-haknya menurut aturan hukum perpajakan yang diterapkan (Kusmuriyanto, 2015). DJP telah berupaya meningkatkan penerimaan pajak untuk mencapai tujuan pemerintah.

Salah satunya adalah dengan melakukan perubahan dan membuat program yang memudahkan pajak. Namun, mereka seringkali menerima lebih sedikit pendapatan pajak. Gambaran tersebut tercermin dalam tabel yang disajikan <sup>41</sup> di bawah ini.

**Tabel 1.1** Penerimaan Pajak Lebak, Banten

No	Tahun	Penerimaan (Rp)
1	2022	123.992.951.461
2	2021	125.000.000.000
3	2020	135.239.825.300

Sumber: APBD Kabupaten Lebak, Banten

Dalam 3 (tiga) tahun terakhir dari 2020 sampai 2022 penerimaan pajak daerah Lebak, Banten Penerimaan pajak turun 8% dari 2020 ke 2021 ke tahun 2022 penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar 1%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa penerimaan dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan. Jika penerimaan pajak di Kabupaten Lebak terus menurun, maka hal ini dapat menyebabkan kurangnya pasokan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Menurut Pemoderasi (2020) akibat dari penurunan penerimaan pajak yaitu dapat menyebabkan hilangnya potensi pendapatan pemerintah yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan untuk belanja sosial dan pembangunan

infrastruktur. Semakin tepat Semakin baik penghitungan, penyetoran, dan penyampaian pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017).

Gagalnya pencapaian target penerimaan pajak bergantung pada beberapa faktor. Kepatuhan pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Adhitya et al., (2015) terdapat beberapa faktor yang menyebabkan minimnya Kepatuhan pajak mencakup kesadaran, pengetahuan, administrasi, dan pelayanan.

Pengetahuan perpajakan tentang hukum dan prosedur penting bagi wajib pajak. Burhan (2015) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan, sementara Ermawati (2018) menyatakan sebaliknya.

Sofiyana et al. (2014) menyatakan bahwa modernisasi perpajakan melibatkan perubahan paradigma yang mempengaruhi aparat pajak dan nilai organisasi, serta meningkatkan profesionalisme dan citra positif. Namun, pemanfaatan TI bisa sulit bagi wajib pajak, yang dapat mengurangi kepatuhan jika mereka tidak beradaptasi.

Penelitian Triwigati (2017) menyatakan bahwa penerapan sistem perpajakan modern akan memengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan. Namun, Haryanti (2022) menemukan bahwa Modernisasi dalam mekanisme pengelolaan pajak tidak memberikan dampak yang berarti terhadap level ketaatan subjek pajak orang pribadi.

Tingkat pemahaman subjek pajak mempengaruhi kepatuhan, mencerminkan pemahaman dan kewajiban mereka dalam menyetor iuran menurut aturan (Siregar, 2015).

Penelitian Ratnasari (2020) Temuan studi ini menunjukkan bahwa pemahaman subjek pajak memiliki dampak terhadap level ketaatan, yang bertentangan dengan temuan Arifah et al. (2017) yang mengungkapkan bahwa pemahaman tidak memberikan dampak berarti terhadap ketaatan fiskal.

Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Khususnya dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Menurut Rasojo et al., (2018) peningkatan pelayanan publik dalam administrasi perpajakan memiliki beberapa manfaat yang penting.

Pertama, peningkatan layanan publik dapat Mendorong peningkatan tingkat ketaatan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Memberikan pelayanan yang baik dan responsif, wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Kedua, peningkatan layanan publik dapat meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan.

Dengan adanya pelayanan yang efektif dan efisien, proses administrasi perpajakan bisa diselesaikan secara lebih singkat dan akurat. Dengan ini akan mengurangi beban administrasi dan meningkatkan produktivitas. Ketiga, peningkatan layanan publik dapat meningkatkan keadilan dalam sistem perpajakan. Menyediakan layanan yang merata dan akurat bagi subjek pajak, sistem perpajakan akan lebih diterima oleh masyarakat dan mengurangi potensi ketidakpuasan. Oleh karena itu, diperlukan layanan perpajakan Pelayanan baik membantu wajib pajak beradaptasi dengan administrasi pajak terbaru.

Penelitian sebelumnya oleh Yunita dkk. (2017) Penelitian menunjukkan sistem administrasi modern, pengetahuan pajak, dan kualitas layanan mempengaruhi ketaatan subjek pajak. Brata et al. (2017) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan, sementara variabel pelayanan sistem fiskal tidak memberikan dampak yang berarti, sementara hukuman pajak memiliki efek positif terhadap ketaatan subjek pajak.

Lisdiana (2021) dalam 6 penelitiannya menyatakan bahwa Sistem perpajakan dan modernisasi administrasi mempengaruhi kepatuhan. Pemahaman subjek pajak turut memberikan dampak terhadap ketaatan. Akan tetapi, mutu layanan perpajakan tidak mempengaruhi pengetahuan perpajakan dan kepatuhan secara langsung, tetapi mempengaruhi hubungan antara modernisasi administrasi dan kepatuhan.

Fenomena dan perbedaan penelitian sebelumnya mendorong peneliti untuk meneliti "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Lebak.".

6

## B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar sebelumnya, maka perumusan permasalahan dalam studi ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah modernisasi administrasi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi hubungan antara modernisasi administrasi dan kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan?

17

## C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan permasalahan, maka sasaran dari studi ini adalah:

1. Mengukur pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengukur pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Mengukur pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan.
4. Menilai moderasi kualitas pelayanan fiskus dalam hubungan pengetahuan pajak dan kepatuhan.
5. Menilai moderasi kualitas pelayanan fiskus dalam hubungan modernisasi administrasi dan kepatuhan.
6. Menilai moderasi kualitas pelayanan fiskus dalam hubungan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan.

12

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Riset ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan, dan menjadi rujukan bagi peneliti masa depan terkait kepatuhan wajib pajak.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam proses pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan perpajakan, terutama yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kegiatan Pemungutan pajak diharapkan efektif dan sektor pajak mencapai target yang diinginkan.

### E. Kontribusi Penelitian

Temuan studi ini diinginkan dapat menunjang penetapan kebijakan serta menyumbangkan informasi Fiskus guna meningkatkan pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak.

### F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Studi ini menitikberatkan pada dampak dari Pemahaman Perpajakan, Pembaruan Sistem Administratif, serta Pemahaman Subjek Pajak terhadap Tingkat Ketaatan Fiskal, dengan Mutu Layanan Petugas Pajak sebagai variabel moderator. Data primer diambil dari kuesioner wajib pajak di Lebak, Banten.

## METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan metode numerik dengan menggunakan informasi berbentuk numerik serta dianalisis melalui metode statistik deskriptif. Data dikumpulkan dengan instrumen yang teruji, lalu dianalisis untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2017).

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

Kajian ini difokuskan pada subjek pajak perseorangan di wilayah Lebak, yang memiliki keterkaitan dengan isu yang dianalisis. Studi ini dilaksanakan dalam jangka waktu berikut:

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tanggal
1	Penyusunan Proposal Skripsi	24 Februari 2023 s.d 16 Maret 2023
2	Pengumpulan Data	17 April 2023 s.d 30 April 2023
3	Pengujian Data	01 Mei 2023 s.d 29 Mei 2023
4	Pengolahan Data	30 Mei 2024 s.d 30 Juni 2024
5	Pembahasan dan Kesimpulan	01 Juli 2024 s.d 25 Juli 2024
6	Ujian Akhir	16 Agustus 2024

## C. Operasional dan Variabel Penelitian

## 1. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat, atau variabel dependen, dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2012). Pada riset ini, perhatian utama tertuju pada ketaatan subjek pajak yang berperan sebagai variabel terikat.

Kepatuhan wajib pajak yaitu tingkatan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi peranan perpajakan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kepatuhan wajib pajak menjadi penting karena dapat mempengaruhi

penerimaan negara dari pajak serta dapat memperkuat sistem perpajakan yang adil dan efektif (Suryanto, 2017)

Febriani (2015) menyatakan bahwa penanda ketaatan subjek pajak terdiri atas hal-hal berikut:

- a) Registrasi di KPP.
- b) Pencatatan keuangan.
- c) Bayar pajak tepat waktu.
- d) Mengisi dan melaporkan SPT sesuai ketentuan.
- e) Melunasi pajak sebelum pemeriksaan.
- f) Menyampaikan SPT tepat waktu ke KPP.
- g) KPP melakukan pengawasan atas kepatuhan wajib pajak.

## **2. Variabel Independen (X)**

Variabel bebas, atau dikenal sebagai variabel independen, merupakan faktor yang berdampak atau menimbulkan pergeseran terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2012).

### **a) Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan pajak meliputi aturan dan prosedur perpajakan di suatu negara, penting bagi setiap warga negara yang wajib membayar pajak. Menurut Kusuma (2018) pengetahuan pajak meliputi pemahaman tentang jenis-jenis pajak, cara menghitung, tarif pajak, serta hak dan kewajiban pajak.

Febriani (2015) mengungkapkan bahwa tolok ukur Pemahaman mengenai Pajak mencakup hal-hal berikut:

- 1) Subjek pajak mengerti peran pajak.
- 2) Subjek pajak sadar bahwa iuran pajak adalah tanggungan.
- 3) Subjek pajak memahami pembaruan regulasi pajak.
- 4) Subjek pajak paham cara perhitungan pajak.
- 5) Subjek pajak menyetor sesuai ketentuan.
- 6) Subjek pajak yang lalai akan dikenai penalti.

**b) Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Pembaruan sistem pengelolaan pajak merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan perpajakan dengan menggunakan sistem digital dan pertukaran data. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk mempercepat proses pengumpulan dan pengolahan data perpajakan, memperbaiki mutu layanan bagi subjek pajak, serta meminimalisir kesalahan dan kecurangan dalam pelaksanaan perpajakan (Kusuma, (2017).

Detiyani (2014) menyebutkan bahwa indikator <sup>26</sup>Modernisasi Administrasi Perpajakan meliputi:

- 1) Restrukturisasi organisasi.
- 2) Peningkatan SDM.
- 3) Peningkatan proses bisnis dengan teknologi informasi.
- 4) Kode etik karyawan.

**c) Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Sari (2018) pemahaman subjek pajak bisa terpengaruh oleh sejumlah aspek, seperti tingkatan pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan tentang perpajakan. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan lingkungan bisnis juga dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak.

Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa indikator Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Iuran adalah wujud partisipasi langsung dalam menopang pengembangan negara.
- 2) Penundaan atau pengurangan kewajiban pajak dapat menimbulkan kerugian fiskal bagi negara.
- 3) Pelaksanaan perpajakan dilandasi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Ketidapatuhan dalam pembayaran pajak berdampak negatif terhadap keberlangsungan fiskal negara.
- 5) Manfaat pajak bersifat tidak langsung, meskipun hasilnya dapat dirasakan masyarakat.
- 6) Pembayaran pajak ditujukan untuk mendukung peningkatan kesejahteraan publik.

### 3. Variabel Moderasi (Z)

#### Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus ialah salah satu aspek berarti dalam tingkatkan keyakinan warga kepada penguasa. Bagi Kotler serta Keller (2016), kualitas pelayanan yaitu cara suatu organisasi untuk memuaskan keperluan serta ekspektasi konsumen melalui penyediaan barang atau jasa bermutu. Menurut Parasuraman (1990), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan *customer* dengan persepsi mereka terhadap kerja organisasi dalam memenuhi harapan tersebut.

Dalam penelitian ini, Safitri (2020) menggunakan 4 (empat) indikator untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus antara lain:

- a) Keandalan (*Reliability*)
- b) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c) Jaminan (*Assurance*)
- d) Empati (*Empathy*)

Dalam variabel operasional, pengumpulan data untuk variabel terkait dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pernyataan pada skala Likert. Estimasi tertimbang berikut digunakan, yaitu:

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah himpunan subjek, entitas, atau kejadian yang mempunyai karakter yang serupa serta jadi fokus penelitian (Sugiyono, 2017). Himpunan sasaran dalam studi ini mencakup subjek pajak perseorangan yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Lebak tahun 2023 yaitu sebesar 52.240 orang.

##### **2. Sampel**

Metode pengambilan sampel adalah random sampling, yaitu teknik acak tanpa memperhatikan status dalam populasi (Sugiyono, 2001:57)

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang paling umum dipakai dalam penelitian merupakan Survey. Survey dijalankan dengan metode mengirimkan angket pada responden yang dipilih secara acak. Kuesioner berisi pertanyaan tentang topik penelitian yang sedang dilakukan. Proses perolehan informasi pada studi ini dilakukan lewat survei online melalui distribusi angket via media sosial.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Metode pengolahan data adalah cara yang dimanfaatkan untuk memproses serta memahami informasi yang diperoleh dalam penelitian. Metode analisis informasi bisa berbentuk metode deskriptif ataupun metode inferensial. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan informasi dengan cara statistik, sebaliknya metode inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan memakai statistik (Sugiyono, 2017).

##### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2017), validitas mengukur ketepatan data objek penelitian dengan kekuatan yang dinyatakan peneliti. Validitas instrumen diuji menggunakan SPSS dengan kriteria berikut:

- a) Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji dua sisi, signifikansi 0,05), instrumen dianggap valid.

b) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  (uji dua sisi, signifikansi 0,05), instrumen dianggap tidak valid.

## <sup>32</sup> 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengevaluasi kuesioner yang merupakan penanda suatu variabel atau konstruk. Metode analisis alpha Cronbach digunakan untuk menghitung reliabilitas, di mana  $\alpha$  dianggap reliabel jika  $> 0,70$  (Ghozali, 2013).

## 3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistika ringkasan adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, peringkasan, dan penyajian data dengan tujuan menyampaikan makna yang lebih jelas serta memudahkan pembacaan dan pemahaman bagi para Statistik deskriptif menjelaskan karakteristik data tanpa menarik kesimpulan umum (Ghozali, 2016).

Menurut (Ghozali, 2011), untuk menggunakan metode pengolahan ini mencakup sejumlah tahapan yang perlu ditempuh:

- a) Mengumpulkan dan memeriksa kuesioner.
- b) Mengonversi nilai non-numerik menjadi data angka.
- c) Menyusun tabel data.

Studi ini menggunakan statistik deskriptif untuk berbagi gambaran umum tentang Kepatuhan, pengetahuan, modernisasi, dan kesadaran pajak.

## <sup>21</sup> 4. Uji Asumsi Klasik

- a) Uji Normalitas
- b) Uji Multikolinieritas
- c) Uji Heteroskedastisitas

## 5. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2012), regresi berganda <sup>20</sup> digunakan ketika terdapat dua atau lebih variabel independen. Pada penelitian ini, variabel independennya meliputi pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pajak.. Kualitas

jasa keuangan berfungsi sebagai variabel moderasi. Persamaan regresi yang digunakan dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y: Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$ : Konstanta

$\beta$ : Koefisien regresi

X1: Pengetahuan Pajak

X2: Modernisasi Administrasi Perpajakan

X3: Kesadaran Wajib Pajak

Z: Kualitas Pelayanan Fiskus (Variabel Moderasi)

$\epsilon_i$ : *Standard error*

## 6. Uji Hipotesis

Uji t

Pengujian t dimanfaatkan untuk menilai dampak tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu pada level signifikansi tertentu 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Kriteria uji t adalah:  $H_0$  ditolak apabila  $\text{sig } t \text{ hitung} > \alpha (0,05)$  dan diterima apabila  $\text{sig } t \text{ hitung} < \alpha (0,05)$ .

## 7. Uji MRA (*Moderated Regression Analysis*)

Analisis MRA dimanfaatkan untuk menilai peran moderasi. Hipotesis diterima apabila kualitas pelayanan fiskus berperan dalam memoderasi hubungan antara pemahaman fiskal, pembaruan sistem, serta persepsi subjek pajak terhadap ketaatan dalam memenuhi kewajiban pajak. Kriteria keputusan adalah:

## 8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besaran determinasi ( $R^2$ ) terletak dalam kisaran nilai 0 sampai 1. Apabila skor  $R^2$  mendekati angka maksimum, hal ini menandakan bahwa rancangan kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan nilai

$R^2$  yang mendekati 0 mengindikasikan bahwa model kurang efektif dalam menjelaskan variabel<sup>36</sup> dependen.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil studi terkait dampak dari literasi perpajakan, pembaruan sistem administrasi, serta pemahaman individu pajak terhadap derajat ketaatan, dengan mutu layanan aparatur pajak sebagai variabel pemoderasi. Proses analisis didasarkan pada informasi yang dihimpun dari 400 responden subjek pajak di wilayah Kabupaten Lebak.

#### A. Hasil Pengumpulan Data

67  
Tabel 4.1 Data Angket

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jumlah angket terisi	400	100%
Angket layak diolah	400	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1, terdapat 400 kuesioner yang terkumpul, seluruhnya dinyatakan layak dan dapat digunakan dalam proses analisis data.

#### 17 B. Statistik Deskriptif

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
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	400	15	35	29,44	3,341
Valid N (listwise)	400				

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2, statistik deskriptif variabel-variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan pajak: min 15, max 35, mean 29,30, deviasi standar 3,612.
- 2) Modernisasi administrasi: min 8, max 25, mean 20,70, deviasi standar 3,047.
- 3) Kesadaran wajib pajak: min 11, max 25, mean 20,82, deviasi standar 2,796.
- 4) Kualitas pelayanan fiskus: min 15, max 40, mean 33,23, deviasi standar 4,729.
- 5) Kepatuhan wajib pajak: min 15, max 35, mean 29,44, deviasi standar 3,341.

**C. Uji Kualitas Data**

**1. Uji Validitas**

Tabel 4.3 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
	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
	X3.2	0,755	0,129	Valid
	X3.3	0,677	0,129	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	X3.4	0,703	0,129	Valid
	X3.5	0,699	0,129	Valid
	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	

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X, Y, dan Z dinyatakan sah, karena nilai r hitung melebihi r tabel atau nilai signifikansi berada di bawah 0,05.

## 2. Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan yaitu skala likert (1-5) yaitu *Cronbach's Alpha*. Tujuannya untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel digunakan batas 0,7 apabila variabel < 0,7 berarti variabel tersebut tidak reliabel. SPSS 26 digunakan sebagai alat pengujian. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.4 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 tabel 4.4 di atas, dapat diketahui 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

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 tabel 4.5, disimpulkan bahwa uji <sup>31</sup> *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,081. Hal ini berarti nilai <sup>23</sup> *sig. (2-tailed)* > 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

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
<sup>19</sup> Kualitas Pelayanan Fiskus (Z)	0,237	4,224

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.6, diperoleh nilai toleransi > 0,10 dan <sup>2</sup> *VIF* < 10 yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas serta tidak terdapat korelasi atau hubungan antar variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

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 tabel 4.7, nilai signifikansi 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

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
Constant	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* <sup>19</sup> Kesadaran Wajib Pajak	-0,030	0,011
--	--------	-------

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 4.8 menyajikan output dari pengujian regresi linear multipel penelitian ini:

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

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

Model regresi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

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

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

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

Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi dengan Moderasi (R<sup>2</sup>)

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

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,729 menunjukkan bahwa 72,9%<sup>49</sup> variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen dan kualitas pelayanan fiskus, sementara 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 3. Uji t (Uji Parsial)

Berikut merupakan output pengujian t yang dapat diamati pada tabel berikut:

<sup>2</sup> Tabel 4.13 Uji t (Uji Parsial)

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)

Mengacu pada hasil t-test dalam Tabel 4.11 di atas, penjelasannya adalah sebagai berikut:

- Hasil menunjukkan <sup>4</sup> t hitung -1,202 dan t tabel 1,649 (t hitung < t tabel). Dengan signifikansi 0,230 (> 0,05), pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Hasil menunjukkan t hitung -0,372 dan t tabel 1,649 (t hitung < t tabel). Dengan signifikansi 0,710 (> 0,05), modernisasi administrasi kebijakan fiskal tidak memberikan dampak terhadap ketaatan subjek pajak.
- Hasil menunjukkan <sup>13</sup> t hitung 3,350 dan t tabel 1,649 (t hitung > t tabel), dengan signifikansi 0,001 (< 0,05). Jadi, pemahaman subjek pajak memiliki dampak terhadap derajat ketaatan fiskal.
- Hasil menunjukkan <sup>4</sup> t hitung 2,188 dan t tabel 1,649 (t hitung > t tabel), dengan signifikansi 0,029 (< 0,05). Jadi, kualitas pelayanan fiskus memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak.
- Hasil menunjukkan t hitung 1,569 dan t tabel 1,649 (t hitung < t tabel), dengan signifikansi 0,117 (> 0,05). Jadi, kualitas pelayanan fiskus tidak

memoderasi korelasi antara pembaruan sistem pengelolaan pajak dan ketaatan subjek pajak.

- f) Hasilnya menunjukkan  $t_{hitung} -2,702$  dan  $t_{tabel} 1,649$  ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ), dengan signifikansi  $0,007 (< 0,05)$ . Jadi, mutu layanan petugas pajak memperkuat pengaruh antara pemahaman subjek pajak dan tingkat ketaatan fiskal.

## 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  $t_{hitung} -1,202 < t_{tabel} 1,649$  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 internet 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 Sigit 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) 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<sup>40</sup> modernisasi administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan.

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.

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 diperkuat dengan penelitian Haryanti (2022),<sup>1</sup> bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan 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)<sup>65</sup> yang menyatakan jika modernisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, 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<sup>10</sup> 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 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 <sup>63</sup> *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 diperkuat oleh penelitian Ratnasari (2020) bahwa <sup>20</sup> **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 <sup>43</sup> **signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak**. 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) <sup>5</sup> 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.

#### 4. 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 kewajibannya.

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 kewajiban pajaknya 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.

##### 5. 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.

#### **6. 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 jika 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 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. Diperkuat dengan penelitian Anita Primastiwi & Ratih (2021) dan Indriati et al. (2022) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh dari hubungan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## **BAB V**

### **SIMPULAN**

#### **A. Simpulan**

Studi ini dimaksudkan untuk menelaah dampak wawasan perpajakan, pembaruan sistem administrasi fiskal, dan pemahaman pembayar pajak terhadap derajat kepatuhan fiskal, serta menilai fungsi mutu layanan otoritas pajak sebagai unsur moderasi yang memperkuat keterkaitan antara variabel bebas tersebut dengan tingkat ketaatan wajib pajak di wilayah Kabupaten Lebak.

1. Pengetahuan pajak tidak mempengaruhi ketaatan pembayar pajak di wilayah Lebak.
2. Reformasi sistem tata kelola pajak tidak memiliki dampak pada kepatuhan di Kabupaten Lebak.
3. Pemahaman pembayar pajak berdampak pada ketaatan di Kabupaten Lebak.
4. Kualitas layanan fiskus memoderasi hubungan pengetahuan pajak dengan kepatuhan.
5. Kualitas layanan fiskus tidak menjadi penengah dalam kaitan antara pemahaman pembayar pajak dan ketaatan.
6. Kualitas layanan fiskus menjadi perantara dalam keterkaitan antara pemahaman fiskal dan ketaatan.
7.  $R^2$  naik dari 71,6% ke 72,9% dengan moderasi, menunjukkan penguatan hubungan wawasan serta pemahaman individu pajak terhadap ketaatan.

#### **B. Keterbatasan**

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Lebak, Banten, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada wilayah lain dengan karakteristik wajib pajak yang berbeda, baik dari segi budaya, tingkat pendidikan, maupun tingkat kepatuhan.

2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pendekatan self-report yang berpotensi menimbulkan bias responden (response bias), karena jawaban yang diberikan mungkin dipengaruhi oleh persepsi pribadi atau kecenderungan sosial (social desirability).

### C. Implikasi/Saran

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KKP) Kabupaten Lebak perlu meningkatkan pemahaman pajakan dengan mengetahui peraturan perpajakan terkini Tata cara perhitungan, pelaporan, tarif, dan hukuman fiskal mampu mendorong ketaatan pembayar pajak.
2. Wajib pajak perlu didorong untuk meningkatkan pemahaman perpajakannya agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih sungguh-sungguh.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu independen (pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak) serta satu variabel moderasi (kualitas pelayanan perpajakan). Penelitian berikutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti tarif pajak atau penerapan e-filing, untuk melihat peranannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

# PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="https://repository.unjaya.ac.id">repository.unjaya.ac.id</a> Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
4	Submitted to iGroup Student Paper	1%
5	<a href="https://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	1%
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
9	<a href="https://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	1%
10	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%

11	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	1 %
12	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
13	<a href="http://www.jipb.stpbipress.id">www.jipb.stpbipress.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
15	Dwi Ayu Siti Hartinah, Andi Kusumawati, Syarifuddin Rasyid. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi", Owner, 2022 Publication	<1 %
16	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
17	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
18	Lela Iman Ningrum, Widya Kusumaningsih, Soedjono Soedjono. "Pengaruh Kepemimpinan Instruksional Kepala Sekolah dan Modal Psikologis terhadap Kompetensi Profesional Guru: Studi Korelasi di Sekolah Dasar Indonesia", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2025 Publication	<1 %
19	<a href="http://journal.ipm2kpe.or.id">journal.ipm2kpe.or.id</a> Internet Source	<1 %

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

20	Internet Source	<1 %
21	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1 %
22	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
23	ekonomi.usni.ac.id Internet Source	<1 %
24	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
25	mail.jurnal.fe.umi.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
27	Mike Ayuni Lestari, Dudi Abdul Hadi. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, dan Kualitas Pelayan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangun", Owner, 2022 Publication	<1 %
28	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
29	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
30	digilib.esaunggul.ac.id Internet Source	<1 %
31	unkartur.ac.id Internet Source	<1 %

32

Internet Source

&lt;1 %

33

Nova Sriani Siregar, Sri Lestari Hendrayati, Rini Oktavia. "PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI ARIABEL MODERASI", Balance: Media Informasi Akuntansi dan Keuangan, 2023

Publication

&lt;1 %

34

Renny Wulandari, Risal, Endang Kristiawati. "Sosialisasi Memoderasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM", Research Journal of Accounting and Business Management, 2020

Publication

&lt;1 %

35

Submitted to Universitas Musamus Merauke

Student Paper

&lt;1 %

36

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

37

[sastrawacana.id](http://sastrawacana.id)

Internet Source

&lt;1 %

38

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Student Paper

&lt;1 %

39

Junsun Nainggolan, Inayati Inayati. "Analisis Pengaruh Keadilan Pajak, Kesederhanaan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM", Owner, 2024

Publication

&lt;1 %

Submitted to Universitas Islam Indonesia

40	Student Paper	<1 %
41	<a href="http://eprints.umsb.ac.id">eprints.umsb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://jasmien.cattleyadf.org">jasmien.cattleyadf.org</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id">openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	Alfia Indriyanti, Yenny Ernitawati, Hilda Kumala Wulandari. "Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak PBB-P2 Kecamatan Brebes (Studi Empiris pada Kantor BAPENDA Kabupaten Brebes)", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2023 Publication	<1 %
45	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://eprints.upj.ac.id">eprints.upj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://innovative.pubmedia.id">innovative.pubmedia.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.umpri.ac.id">repository.umpri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	Ayu Kade Restu Pebrianti Dewi, Made Yudi Darmita, Ni Made Wiwekandari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK ,DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP	<1 %

KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN", Journal Research of Accounting (JARAC), 2021

Publication

---

50 Erika Natasya, Erry Andhaniwati. "Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023

<1 %

Publication

---

51 Sofia Marwati, Elin Erlina Sasanti, Nurabiah Nurabiah. "DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KECAMATAN SELONG", Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2023

<1 %

Publication

---

52 Zainuddin Zainuddin. "Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening", Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif, 2018

<1 %

Publication

---

53 [eprints.uns.ac.id](http://eprints.uns.ac.id)  
Internet Source

<1 %

---

54 [etd.iain-padangsidimpuan.ac.id](http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id)  
Internet Source

<1 %

55	<a href="https://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	Agustian Burdah, Enung Siti Saodah, Merliyana, Hendrawati. "Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Utara", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2025 Publication	<1 %
57	Dewi Yanti, Anggun Permata Husda. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan", eCo-Buss, 2021 Publication	<1 %
58	<a href="https://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="https://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="https://eprints.upnyk.ac.id">eprints.upnyk.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="https://gicipress.com">gicipress.com</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="https://repository.uin-malang.ac.id">repository.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://www.journal.lembagakita.org">www.journal.lembagakita.org</a> Internet Source	<1 %
64	Hadian Wibowo, Endang Mahpudin. "Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan	<1 %

Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi",  
Journal of Economic, Bussines and Accounting  
(COSTING), 2021

Publication

- 
- 65 Luthvitasari Dwi Oktaviani, Saifudin Saifudin. <1 %  
"PENGARUH ETIKA, SANKSI PAJAK,  
MODERNISASI SISTEM, DAN TRANPARANSI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DOSEN PADA BEBERAPA PERGURUAN TINGGI  
SWASTA DI SEMARANG", Solusi, 2019  
Publication
- 
- 66 Selfilia Annastasia Benaria Telaumbanua. <1 %  
"PENGARUH PENDIDIKAN PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK:  
STUDI KASUS PADA PELAKU UMKM DI KOTA  
GUNUNGSITOLI", Warta Dharmawangsa, 2024  
Publication
- 
- 67 lib.ibs.ac.id <1 %  
Internet Source
- 
- 68 Jasintha Dessy Tapatfeto, Sulche Ifone Nafi,  
Yunelci Martha Seliamang. <1 %  
"Pengaruh Tingkat  
Pendidikan, Kesadaran Wajib Pajak dan  
Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB-P2",  
Jambura Accounting Review, 2024  
Publication
- 
- 69 Kodriyah Kodriyah, Imroatul Khasanah,  
Burhanudin Burhanudin. <1 %  
"Kepatuhan Wajib  
Pajak Dalam Perspektif Theory Planned  
Behavior", "LAWSUIT" Jurnal Perpajakan, 2024

70

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

UNIVERSITAS PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA