

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN BIAYA
KEPATUHAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:
RICKY GUNAWAN
1901036202
S1 – AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi
Nama Mahasiswa : Ricky Gunawan
NIM : 1901036202
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 – Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui,

Samarinda, 18 Desember 2023
Pembimbing,



Dr. Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA
NIP. 19670516 199802 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Syarifah Hudayah, M.Si
NIP. 19620513 198811 2 001

Lulus Tanggal Ujian: 11 Desember 2023

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi
Nama : Ricky Gunawan
NIM : 1901036202
Hari : Senin
Tanggal Ujian : 11 Desember 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Iskandar, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CSRA
NIP. 19670516 199802 1 001



1.

2. Raden Priyo Utomo, S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIP. 19660321 199503 1 001



2.

3. Eka Febriani, S.E.,M.S.A.,Ak.,CSRS.,CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020



3.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 01 Oktober 2023



Ricky Gunawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ricky Gunawan

NIM : 1901036202

Program Studi : S1 - Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, pihak UPT. Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformat, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Samarinda

Tanggal: 20 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Ricky Gunawan

RIWAYAT HIDUP



Ricky Gunawan, lahir di Pait Kabupaten Paser, pada tanggal 29 Juli 2000. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Asnan dan Ibu Masniah. Penulis memulai pendidikan di bangku Sekolah Dasar (SD) Negeri 001 Tanah Grogot dan lulus pada tahun 2012. Kemudian, melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Tanah Grogot dan lulus pada tahun 2015. Lalu melanjutkan pada jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Tanah Grogot dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2018.

Penulis kembali melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi pada tahun 2019 di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi (SMMPTN). Sejak tahun 2019, penulis aktif dalam organisasi kemahasiswaan yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pada tahun 2022, penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata Angkatan 48 Universitas Mulawarman bertempat di Desa Makmur Jaya, Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 15 Desember 2023

penulis

ABSTRAK

Ricky Gunawan, 2023. **Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai variabel moderasi.** Dibawah bimbingan Bapak Iskandar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh penerapan *sistem E-Filing* dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diukur dengan skala likert. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak pengguna *E-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Penajam. Penelitian ini menggunakan metode analisis PLS-SEM yang diolah dengan program *SmartPLS 4.0*. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan tidak berperan dalam memoderasi hubungan antara penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Penerapan sistem *E-filing*; kualitas pelayanan perpajakan; kepatuhan wajib pajak; biaya kepatuhan

ABSTRACT

*Ricky Gunawan, 2023. **The Effect of System Implementation E-Filing and Quality of Tax Service on Taxpayer Compliance with Compliance Cost as moderating variable.** Under the guidance of Mr. Iskandar. This study aims to analyze and prove the effect of implementation E-Filing system and the quality of tax services on taxpayer compliance with compliance costs as a moderating variable. This type of research is quantitative using primary data as measured by a Likert scale. The number of samples used in this study were 100 user taxpayer respondents E-Filing registered at KPP Pratama Penajam. This study uses the PLS-SEM analysis method which is processed by the program SmartPLS 4.0. the results of this study indicate that the application of the system E-Filing and the quality of tax services has a significant positive effect on taxpayer compliance, compliance costs do not play a role in moderating the relationship between implementation E-Filing and the quality of tax services on taxpayer compliance.*

Keywords: *Application of e-filing system; quality of tax services; taxpayer compliance; compliance costs*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala karunia dan limpahan rahmatnya serta junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai panutan kita yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
3. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CFA., CIQaR selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
5. Bapak Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Muhammad Iqbal, S.E., MSA., CSRA., CSP selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Akademik dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah memberikan pelayanan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
8. Kepala dan Staf KPP Pratama Penajam yang bersedia memberikan data kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Seluruh responden yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua penulis yang terkasih, tersayang, dan tercinta yaitu Bapak Asnan dan Ibu Masniah serta Adik Rinanda Fitria Irmayani, Adik Riska Amelia, dan Adik Muhammad Aldian yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat selama menempuh perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
11. Naufa Soraya Amelia yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Achmad Nurzahir selaku sahabat bahkan seperti saudara penulis yang selalu setia menemani dan mendengarkan semua keluh kesah penulis selama penulis menulis skripsi ini.
13. Teman-teman kuliah penulis Ridwan, Aldo, Rama, Ilham, Huda, Zull, Wahyu, Hafidz dan Arya yang selalu membantu, memberikan semangat serta masukan selama menulis skripsi ini.

14. Seluruh rekan-rekan Akuntansi Reguler Angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.

15. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa, sehingga segala kritik dan masukan atas kekurangan skripsi ini penulis terima dengan pikiran terbuka dan ucapan terimakasih.

Samarinda, 01 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	9
2.1.3 Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan	11
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	13
2.1.6 Biaya Kepatuhan	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.4.3 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	18

2.4.4 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.1.1 Variabel Independen (X)	22
3.1.2 Variabel Dependen (Y)	23
3.1.3 Variabel Moderasi (Z).....	24
3.2 Populasi dan sampel	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Jenis dan sumber data	26
3.4 Metode pengumpulan data	26
3.5 Alat analisis data	27
3.5.1 <i>Pilot Test</i>	27
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	32
3.5.4 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.2 Hasil Penyebaran Kuesioner	37
4.1.3 Karakteristik Data Responden	37
4.2 Hasil Analisis Data	39
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
4.2.3 Uji Hipotesis.....	43
4.3 Pembahasan	46
4.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
4.3.3 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	48
4.3.4 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Penajam.....	2
Tabel 1.2. Pencapaian Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Penajam.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Skor Skala Likert	26
Tabel 3.2. Hasil <i>Outer Loadings</i>	27
Tabel 3.3. Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	28
Tabel 3.4. Hasil <i>Cross Loadings</i>	28
Tabel 3.5. Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	29
Tabel 4.1. Distribusi Kuesioner	36
Tabel 4.2. Penyebaran kuesioner ke wajib pajak orang pribadi karyawan	36
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.4. Usia Responden.....	37
Tabel 4.5. Jenis Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.6. Hasil <i>Outer Loading</i>	38
Tabel 4.7. Hasil Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	39
Tabel 4.8. Hasil <i>Cross Loadings</i>	40
Tabel 4.9. Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 4.10. R-Square (R^2).....	41
Tabel 4.11. Hasil <i>Path Coefficients</i>	43
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	16
Gambar 2.2. Model Penelitian	20
Gambar 4.1. Hasil <i>Boostrapping</i>	42

DAFTAR SINGKATAN

APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
<i>E-Filing</i>	<i>Electronic Filling</i>
WPOP	Wajib Pajak Orang Pribadi
KPP	Kantor Pelayanan Pajak
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i>
TPB	<i>Theory of Planned Behavior</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Data Pilot Test 30 sampel.....	60
Lampiran 3. Tabulasi data Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1).....	61
Lampiran 4. Tabulasi data Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2).....	63
Lampiran 5. Tabulasi data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	65
Lampiran 6. Tabulasi data Biaya Kepatuhan (Z).....	67
Lampiran 7. Hasil Olahan Data <i>SmartPLS</i> 4.0	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan signifikan di era digital yang terus memberikan manfaat bagi banyak masyarakat dengan menawarkan kemudahan. Untuk menjamin seluruh operasional dapat dilaksanakan se efisien mungkin, pemerintah tetap berupaya menumbuhkan inovasi di bidang pemerintahannya. Sumber penerimaan negara yang utama dan memberikan kontribusi terbesar terhadap pembangunan negara adalah sektor perpajakan (Akhadi, 2022). Salah satu sumber utama pendanaan negara ialah penerimaan pajak guna untuk mendanai berbagai inisiatif pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk di bidang perbankan, industri, pendidikan, kesehatan, dan pertanian. Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi, diharapkan dapat mempermudah Masyarakat yang kesulitan dalam melaporkan pajaknya.

Melalui penggunaan sistem *self-assessment*, pajak dipungut dari iuran masyarakat umum atau wajib pajak. dalam sistem *self-assessment*, petugas pajak bertugas memantau wajib pajak dan diberi kepercayaan penuh untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Berhasil tidaknya sistem ini bergantung pada kepatuhan wajib pajak dan aparat pajak dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan reformasi modernisasi administrasi perpajakan dengan tujuan untuk menyederhanakan sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *E-Filing*. Inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya berkelanjutan memberikan pelayanan

prima kepada wajib pajak diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-Filing merupakan proses penyampaian SPT Tahunan secara elektronik dan instan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Teknologi informasi diharapkan dapat mempermudah proses administrasi dan mempermudah proses pelayanan dan pemeriksaan. Kemudahan penggunaan suatu sistem teknologi informasi akan memberikan persepsi bahwa siste tersebut menawarkan keuntungan dan kenyamanan. Namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas ini.

Salah satu KPP yang ada di Provinsi Kalimantan Timur adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam. Hingga tahun 2021 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam tercatat memiliki 128.090 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Namun peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi ini tidak diikuti dengan tercapainya target penerimaan pada tahun 2021 dimana realisasi penerimaan masih jauh dari apa yang ditargetkan.

Tabel 1.1. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Penajam

Tahun	2019	2020	2021
WPOP Terdaftar	93.401	121.051	128.090
WPOP Pengguna <i>e-Filing</i>	20.417	21.338	22.479
Jumlah SPT Tahunan	23.693	25.292	28.198

Sumber: KPP Pratama Penajam, 2022

Data dalam tabel 1.1. menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak meningkat setiap tahunnya, maka penerimaan pajak seharusnya meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak orang pribadi. Meski demikian, KPP Pratama

Penajam tidak menerima SPT yang seharusnya disampaikan seiring dengan meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan masih banyaknya wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. Dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, namun itu tidak diimbangi dengan penerimaan pajak yang belum bisa mencapai target yang diharapkan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, sistem *self-assessment* mungkin menjadi penyebab utama kegagalan wajib pajak untuk mengungkapkan kekayaan atau aktivitas keuangannya. Jumlah wajib pajak yang terdaftar terbukti tidak sesuai dengan SPT yang diperoleh.

Hal ini terlihat dari hasil pencapaian penerimaan pada KPP Pratama Penajam sebagai berikut:

Tabel 1.2. Pencapaian Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Penajam

Data	2019	2020	2021
Target	833.326.560.000	790.108.991.000	533.801.950.000
Realisasi	877.650.325.386	810.429.151.516	514.699.703.690
Capaian	105,32%	102,57%	96,42%

Sumber: KPP Pratama Penajam, 2022

Berdasarkan tabel 1.2. dapat dijelaskan bahwa tahun 2021 realisasi penerimaan masih jauh dari target yang diharapkan. Padahal bila dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam cukup banyak. Mengingat besarnya pajak potensial yang cenderung meningkat setiap tahunnya, maka penerimaan negara dari pajak pasti akan meningkat jika setiap wajib pajak sadar akan kewajiban dalam melapor dan membayar pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa untuk melanjutkan Pembangunan, kepatuhan wajib pajak masih perlu dimaksimalkan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan, pelayanan perpajakan yang baik dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang sering dihadapi wajib pajak terhadap tata cara pengisian, pelaporan, dan perhitungan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak tentunya terpacu untuk memenuhi kewajibannya dengan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dan meningkatkan penerimaan pajak.

Wajib pajak mengeluarkan berbagai biaya dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, salah satunya adalah biaya kepatuhan. Wajib pajak dikenakan berbagai biaya dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan wajib pajak tersebut tidak menjadi beban atau penghalang bagi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Fuadi & Mangoting (2013), biaya kepatuhan tidak hanya dalam artian uang (*direct money cost*), tetapi juga waktu (*time cost*) dan pikiran (*psychological cost*). Namun semakin besar biaya yang dikeluarkan, semakin kecil kemungkinan peningkatan kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016).

Selain melihat keterikatan fenomena dengan teori pada setiap variabel tersebut, alasan lain dilakukan penelitian ini adalah karena melihat beberapa penelitian sebelumnya yang masih terdapat perbedaan. Pada penelitian Pranata & Supadmi (2018), yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Pajak sebagai Variabel moderasi. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak

badan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh penerapan *E-Filing*, dan variabel biaya kepatuhan tidak memiliki efek moderasi terhadap hubungan ini.

Nurhasanah (2020), melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh penerapan sistem *E-Filing*, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan, dan dampak dari faktor-faktor tersebut dimoderasi oleh biaya kepatuhan.

Fenomena yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan latar belakang:

1. Apakah penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui biaya kepatuhan dalam memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui biaya kepatuhan dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan sesuai dengan tujuannya. Manfaat dari penelitian ini:

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, cara pandang, informasi, serta pemikiran khususnya mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi serta membuktikan bahwa adanya pengaruh dari teori TAM dan TPB dalam penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan untuk meningkatkan

penerimaan pajak terutama kaitannya dengan penerapan sistem *E-Filing* dan kualitas pelayanan perpajakan.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam, diharapkan dapat memberikan masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini dimaksudkan untuk membantu wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajaknya dan melaporkannya tepat waktu serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Manfaat Kebijakan

Manfaat kebijakan dalam penelitian ini adalah dapat menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya dalam penyampaian SPT Tahunan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu konsep teoritis yang mempertimbangkan bagaimana individu mengadopsi dan memanfaatkan sistem teknologi informasi, yang secara umum digunakan untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan memutuskan untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Teori TAM merupakan pengembangan dari TRA yang difokuskan pada analisis bagaimana penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi (Davis *et al.*, 1989). Tujuan dari model TAM ialah untuk memberikan penjelasan tentang bagaimana individu menerima dan memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi. TAM juga mengamati persepsi, sikap, serta niat terhadap penggunaan sistem informasi (Davis *et al.*, 1989). Persepsi, sikap dan niat tersebut akan mempengaruhi sikap dalam penerimaan teknologi.

Davis *et al.* (1989), juga berpendapat bahwa TAM terdiri dari dua elemen kunci. Niat penggunaan teknologi dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan kegunaan (*Perceived Usefulness*) untuk mengetahui minat pengguna dalam menggunakan teknologi.

1. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana individu yakin bahwa mereka dapat menggunakan sistem tertentu dengan lancar tanpa

mengalami kesulitan, sehingga tidak merasa terbebani oleh kehadiran teknologi baru (Davis, 1986). Kualitas suatu sistem dapat diukur dari sejauh mana sistem tersebut didesain untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan penggunaannya (Devina & Waluyo, 2016).

2. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan merujuk pada sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau produktivitas kerjanya (Davis *et al.*, 1989). Persepsi kegunaan juga dapat dianggap sebagai indikator sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan memberikan manfaat bagi mereka.

2.1.2 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Ajzen (1991) menjelaskan *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah suatu konsepsi untuk memahami bagaimana mengubah perilaku individu. TPB ialah konsep yang digunakan untuk memproyeksikan perilaku yang telah direncanakan. Faktor utama dari teori ini adalah niat individu untuk melakukan suatu tindakan. Niat mencerminkan upaya individu untuk mencoba berbagai metode dalam melaksanakan tindakan (Ajzen, 1991). Semakin kuat niat, maka akan semakin besar juga kemungkinan perilaku akan dilakukan, niat ini dipengaruhi oleh 3 faktor utama, yaitu:

1. *Behavioral belief*

Behavioral belief merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang mengenai hasil tindakannya dan bagaimana hasil tersebut dinilai. Keyakinan dan

penilaian terhadap temuan ini akan digabungkan untuk menciptakan variabel sikap yang terkait dengan perilaku tersebut.

2. *Normative belief*

Normative belief merupakan keyakinan tentang ekspektasi *normative* orang lain yang menjadi rujukannya seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak dan dorongan untuk memenuhi ekspektasi tersebut. Variabel norma subjektif yang berkaitan dengan suatu kegiatan dibentuk oleh harapan *normative* tersebut.

3. *Control belief*

Control belief merupakan keyakinan mengenai keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan dilakukan, serta penilaian sejauh mana faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh (*perceived power*) terhadap perilaku tersebut. *Control belief* membentuk faktor kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

2.1.3 Penerapan Sistem *E-Filing*

2.1.3.1 Pengertian *E-Filing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004, *Electronic Filing (E-Filing)* adalah metode penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui jalur yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Dengan menggunakan koneksi internet secara *online* dan *real time*, wajib pajak dapat mengirimkan laporan tanpa perlu mencetak formulir atau menunggu tanda terima secara manual. DJP menyediakan *E-Filing* sebagai bagian dari upaya modernisasi

administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi dalam penerimaan dan pengelolaan SPT Tahunan.

Penerapan sistem *E-Filing* memiliki sejumlah keuntungan bagi wajib pajak, antara lain:

- a. Wajib pajak dapat mengirimkan SPT dengan lebih cepat karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, berkat pemanfaatan jaringan internet.
- b. Biaya pelaporan SPT menjadi lebih terjangkau karena akses ke situs DJP hanya memerlukan koneksi internet.
- c. Perhitungan dapat diselesaikan dengan cepat karena menggunakan sistem komputer.
- d. Lebih praktis karena pengisian SPT berbasis *wizard*.
- e. Informasi yang diserahkan oleh wajib pajak selalu komprehensif karena ada validasi saat pengisian SPT.
- f. Lebih bersahabat dengan lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas.
- g. Dokumen tambahan tidak perlu disampaikan kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian kualitas pelayanan perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang diinginkan. Tujuan pelayanan perpajakan adalah memberikan kenyamanan, keamanan, dan keyakinan kepada wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Mutu pelayanan perpajakan yang unggul memiliki signifikansi yang besar dan dapat menumbuhkan kepercayaan dari wajib pajak.

2.1.4.2 Dimensi kualitas pelayanan perpajakan

Ukuran keberhasilan terlaksananya pelayanan yang baik dapat dilihat dari sejauh mana kepuasan wajib pajak sebagai penerima layanan tercapai. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, maka pelayanan tersebut dianggap terpenuhi. Menurut Parasuraman *et al.* (1988), menyebutkan beberapa karakter dari kualitas pelayanan perpajakan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu perhatian dan kepedulian personal yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), yaitu penampilan fisik, peralatan dan personel, dan sarana komunikasi yang terlihat dan dapat dirasakan.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketika wajib pajak mematuhi dan mengikuti ketentuan peraturan perpajakan dengan membayar dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan yang diatur. Dalam pandangan Gunadi (2013), kepatuhan wajib pajak mengindikasikan bahwa wajib pajak bersedia mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa harus melalui proses pemeriksaan, investigasi mendalam, atau penerapan sanksi baik secara hukum maupun administrasi. Menurut Rahayu (2013), terdapat dua jenis kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu situasi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan aturan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, yaitu situasi dimana wajib pajak secara substantial atau sesungguhnya mematuhi semua ketentuan material perpajakan. Ini mencakup juga kepatuhan formal

2.1.5.2 Syarat menjadi wajib pajak patuh

Menurut ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yang akan disebut sebagai Wajib Pajak Patuh, adalah mereka yang memenuhi syarat-syarat berikut:

1. Memberikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan jadwal yang ditetapkan;
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali jika ada izin untuk membayar secara angsuran atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan telah diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama periode 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT atau belum. Ini menjadi penting karena jika wajib pajak telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), maka berarti mereka telah memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan hukum yang berlaku.

2.1.6 Biaya Kepatuhan

Biaya kepatuhan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Godwin, 1978). Sedangkan menurut Pratama & Mulyani (2019), biaya kepatuhan merupakan kewajiban perpajakan yang ditanggung oleh wajib pajak yang bersedia berkontribusi terhadap pembangunan negara secara sukarela. Secara teknis, biaya kepatuhan adalah biaya yang ditanggung wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya baik secara fisik maupun psikologis. Semakin rendahnya pengeluaran akan memotivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya (Pranata & Supadmi, 2018).

Menurut Fuadi & Mangoting (2013), biaya kepatuhan tidak hanya mencakup finansial (*Direct money cost*), tetapi juga mental (*Psychological cost*) dan waktu (*Time Cost*). Biaya internet, pencetakan dokumen, dan administrasi adalah contoh *Direct Money Cost*. *Time cost* meliputi lamanya waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, menyelesaikan SPT, dan memahami peraturan perpajakan. Kekesalan, kegelisahan, dan ketidakbahagiaan wajib pajak merupakan contoh *Psychological cost*.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

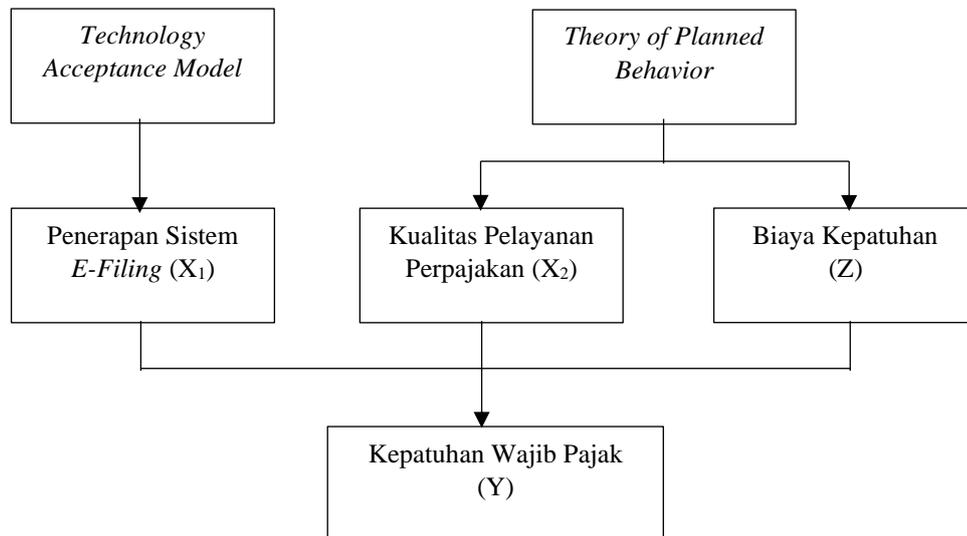
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Suyati & Sugiharto, 2021)	Pengaruh <i>E-Filing</i> , Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<i>E-Filing</i> , kualitas pelayanan, audit dan pemeriksaan perpajakan, serta biaya kepatuhan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	(Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan, penerapan <i>E-Filing</i> , dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan serta biaya kepatuhan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3.	(Nurhasanah, 2020)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpaakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , kualitas pelayanan pajak serta pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif serta biaya kepatuhan mampu memoderasi hubungan antara penerapan sistem <i>E-Filing</i> , kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

4.	(Erwanda dkk., 2019)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	Penerapan <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan mampu memoderasi hubungan antara penerapan <i>E-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak dan biaya kepatuhan tidak mampu memoderasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.
5.	(Pranata & Supadmi, 2018)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Moderasi	Penerapan <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan positif pada kepatuhan wajib pajak badan, biaya kepatuhan tidak mampu memoderasi pengaruh penerapan <i>E-Filing</i> dengan kepatuhan wajib pajak badan.
6.	(Endaryanti, 2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan dengan penerapan <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sumber: Data Diolah, 2022

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data Diolah, 2022

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hal ini menggambarkan bagaimana penerimaan suatu teknologi ditentukan oleh seberapa baik teknologi tersebut dapat melayani kebutuhan penggunanya dan membuat hidup mereka lebih mudah, hal ini didasarkan pada gagasan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penerapan sistem *E-Filing* bertujuan memudahkan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dapat disebabkan oleh kemudahan penggunaan sistem *E-Filing* dan persepsi wajib pajak bahwa sistem ini akan meningkatkan penyampaian pajaknya.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suyati & Sugiharto (2021), Rahmawati & Rustiyaningsih (2021), Nurhasanah (2020), dan Erwanda dkk. (2019) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menjelaskan bagaimana niat berperilaku memunculkan suatu perilaku terencana berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Niat seorang wajib

pajak akan berpengaruh langsung terhadap patuh atau tidaknya kewajiban perpajakannya

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada wajib pajak agar terciptanya kepuasan. Kualitas pelayanan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap aktivitas perpajakannya. Tingkat kepuasan penerima pelayanan menentukan efektivitas suatu pelaksanaan, maka semakin tinggi pelayanan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suyati & Sugiharto (2021), Rahmawati & Rustiyaningsih (2021), dan Nurhasanah (2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut

H₂: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa selama individu merasakan manfaat serta kemudahan dari sebuah teknologi, maka mereka akan terus berniat menggunakan teknologi tersebut. Sehingga meskipun ada biaya kepatuhan dalam pemenuhan kewajibannya, wajib pajak akan menerima sistem *E-Filing* karena manfaat yang dirasakan.

DJP menerapkan reformasi perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Undang-undang perpajakan dan proses pemenuhan kewajiban perpajakan sama-sama telah mengalami reformasi. Salah satu reformasi tersebut adalah penerapan sistem *E-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak menggunakan teknologi untuk menyederhanakan pelaporan pajak mereka. Terdapat korelasi antara biaya kepatuhan dengan penerapan sistem *E-Filing* terdapat pada kegunaannya dan kepraktisan-nya dalam pelaporan SPT. *E-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan SPT kapan saja dan dari mana saja, sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor pajak dan mengantri, yang bisa memakan banyak waktu. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, kemungkinan wajib pajak terlambat menyampaikan SPT akan berkurang. Dengan kemudahan yang diberikan tentu saja mengurangi biaya kepatuhan yang dikeluarkan sehingga wajib pajak yang patuh akan kewajibannya terus meningkat.

Hasil penelitian Nurhasanah (2020), dan Erwanda dkk. (2019), menyatakan bahwa biaya kepatuhan memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.4 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dimana suatu perilaku muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Niat seorang wajib pajak

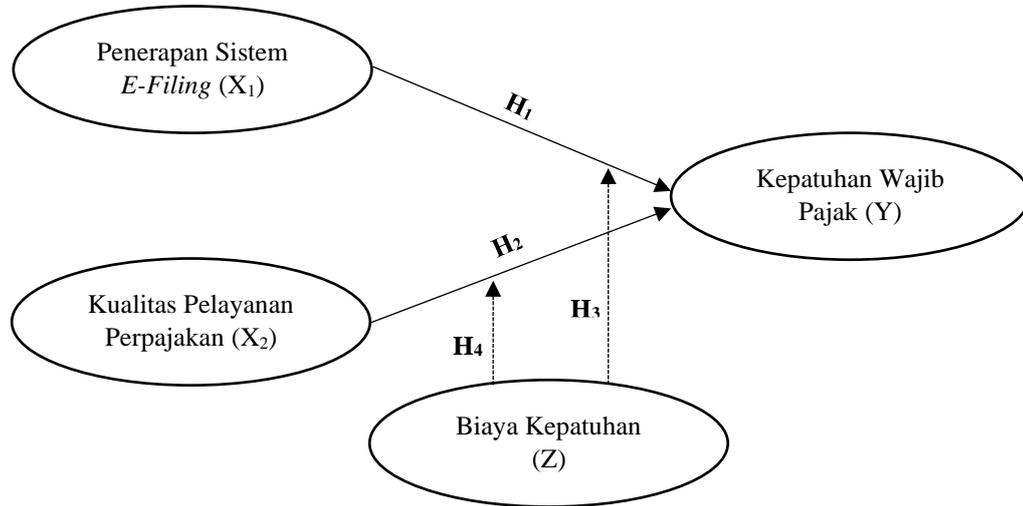
akan mempengaruhi secara langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam upaya pelaporan pajaknya. Apabila semakin baik tingkat pelayanan yang diterima maka akan mendorong wajib pajak lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya serta meminimalisir biaya kepatuhan yang berkaitan dengan biaya perpajakan.

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan suatu pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak dengan tujuan untuk membantu menghadapi tantangan yang dihadapinya dan menjadikan kegiatan transaksi perpajakan menjadi lebih nyaman sehingga wajib pajak akan merasa puas dan tenang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat dengan meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan sehingga mengurangi biaya kepatuhan. Hubungan kualitas pelayanan perpajakan dengan biaya kepatuhan terletak pada efisiensi layanan yang diberikan sehingga memunculkan pemikiran bahwa dengan layanan yang tepat dan efisien membuat wajib pajak menjadi patuh akan kewajiban perpajakannya, hal ini tentu saja dapat meminimalisir biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak, karena pelayanan yang tepat dapat menjawab permasalahan yang ada dan mengurangi wajib pajak yang tak patuh dan terus memperkecil biaya kepatuhan.

Hasil penelitian Nurhasanah (2020), menyatakan bahwa biaya kepatuhan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas, peneliti memaparkan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Penelitian
Sumber: Data Diolah, 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.1.1 Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2016), variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau munculnya variabel dependen (variabel terikat). Adapun variabel independen dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.1.1.1 Penerapan Sistem *E-Filing*

SPT atau Surat Pemberitahuan dapat disampaikan secara *online* dan *real time* dengan menggunakan sistem *E-Filing*. Dimana pengajuannya dilakukan melalui *website* DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator penerapan sistem *E-Filing* meliputi:

1. Kemudahan dalam mengoperasikan *E-filing*
2. Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing*
3. Ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* sehingga lebih efektif
4. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *E-Filing* sehingga lebih ekonomis dan praktis

Keempat indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1-5.

3.1.1.2 Kualitas pelayanan perpajakan

Kantor pelayanan pajak berupaya memberikan pendampingan yang optimal kepada wajib pajak agar tidak kebingungan dalam mengajukan pajaknya, suatu proses yang dikenal dengan kualitas pelayanan kepada wajib pajak atau pelayanan berkualitas. Indikator kualitas pelayanan perpajakan meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), yaitu penampilan fisik, peralatan dan personil serta media komunikasi.

Kelima indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1-5.

3.1.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2016), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena munculnya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.

3.1.2.1 Kepatuhan wajib pajak

Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku dikenal dengan istilah kepatuhan wajib pajak. Indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT Tepat waktu
3. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
4. Membayar pajak terutang tepat waktu

Keempat indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1-5.

3.1.3 Variabel Moderasi (Z)

Menurut Sugiyono (2016), variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun variabel moderasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1.3.1 Biaya kepatuhan

Biaya kepatuhan merupakan biaya yang ditanggung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengukuran variabel biaya kepatuhan diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Direct money cost*, mencakup pengeluaran yang dibayarkan oleh Wajib Pajak secara tunai untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Contoh pengeluaran ini termasuk mempekerjakan ahli pajak dan bepergian ke kantor pos untuk menyetor pajak.

2. *Time cost*, mencakup waktu yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya, termasuk membaca formulir SPT beserta petunjuknya, berkonsultasi dengan penasihat pajak untuk membantu pengisiannya, dan perjalanan pulang dan ke kantor pajak.
3. *Psychological cost*, mencakup ketidakpuasan, kekesalan, dan ketakutan yang dimiliki wajib pajak ketika berhadapan dengan fiskus.

Skala *likert* 1 sampai 5 digunakan dalam kuesioner untuk mengukur ketiga faktor tersebut.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari hal-hal atau subyek yang dipilih peneliti untuk diteliti dan selanjutnya diambil kesimpulan. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah 22.479 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Penajam dan menggunakan *E-Filing*.

3.2.2 Sampel

Sampel mewakili sebagian dari populasi dan mempunyai ciri-ciri tertentu (Sugiyono, 2016). *Purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016), metode *purposive sampling* adalah metodologi sampel yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, sampel yang digunakan terdiri dari 22.479 wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Penajam dan menggunakan *E-Filing*. Pengambilan

sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Rara Susmita & Supadmi, 2016), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kesalahan pengambilan sampel (10% = 0,1)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Penajam, diketahui jumlah populasi dari WPOP Pengguna *E-Filing* sebanyak 22.479 WPOP. Dengan demikian besarnya sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{22.479}{1 + 22.479 (0,1)^2} = \frac{22.479}{225,79} = 99,55$$

Banyaknya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 99,55 yang dibulatkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.3 Jenis dan sumber data

Data kuantitatif adalah jenis data yang digunakan. Data primer dijadikan sebagai sumber data penelitian. Dengan meminta responden mengisi kuesioner, data primer dikumpulkan langsung dari responden.

3.4 Metode pengumpulan data

Kuesioner digunakan dalam penelitian ini sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan pertanyaan kepada responden atau penyajian pernyataan tertulis untuk mendapatkan tanggapan mereka (Sugiyono, 2016). Jika peneliti mengetahui

variabel yang akan diukur dan temuannya sejalan dengan hipotesis penelitian, maka teknik ini dianggap lebih efisien. Skala pengukuran *likert*-skor (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju digunakan dalam kuesioner penelitian.

Tabel 3.1. Skor skala likert

Kriteria Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono, 2016

3.5 Alat analisis data

Analisis data pada penelitian ini digunakan analisis *Partial Least Square*, metode alternatif transisi dari pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui aplikasi *SmartPLS* versi 4.0. SEM adalah metode analitis untuk memperkirakan dan menguji hubungan sebab-akibat. Dengan menggunakan metode ini dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X terhadap variabel Y dan variabel Z.

3.5.1 *Pilot Test*

Tujuan dari *pilot test* ini adalah untuk memastikan validitas dan reliabilitas skala pengukuran yang digunakan peneliti untuk menghitung tingkat kesalahan.

Dengan kata lain, tujuan *pilot test* adalah memverifikasi bahwa perangkat tersebut sesuai untuk penggunaan yang dimaksudkan.

3.5.1.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen bertujuan melihat apakah instrumen tersebut dapat mengukur variabel yang diukur. Peneliti menguji validitas instrumen dengan 30 sampel. Survei yang baik jika dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam PLS-SEM, ada beberapa tingkat uji untuk pengujian validitas, validitas konvergen dan validitas diskriminan. Uji validitas konvergen dapat diperiksa dari nilai *loading factor* untuk setiap indeks. *Rule of thumb* yang umum digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah *loading factor* ($>0,7$) dan nilai *average variance extracted* ($>0,5$). Uji validitas diskriminan dilakukan dengan mempertimbangkan korelasi antara akar kuadrat AVE dengan struktur laten dengan menggunakan aturan praktis akar kuadrat AVE $>$ korelasi antar konstruk laten.

Tabel 3.2. Hasil Outer Loadings

Variabel	Instrumen	Outer Loading	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	PSE_1	0.967	Valid
	PSE_2	0.969	Valid
	PSE_3	0.972	Valid
	PSE_4	0.963	Valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan	KPP_1	0.924	Valid
	KPP_2	0.884	Valid
	KPP_3	0.899	Valid
	KPP_4	0.953	Valid
	KPP_5	0.847	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP_1	0.936	Valid
	KWP_2	0.844	Valid
	KWP_3	0.945	Valid
	KWP_4	0.946	Valid
Biaya Kepatuhan	BK_1	0.918	Valid
	BK_2	0.845	Valid
	BK_3	0.951	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Tabel diatas menunjukkan indikator model muatan (*loading*) dengan nilai > 0,70 yang artinya konstruk dapat diterima.

Tabel 3.3. Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1)	0.937	Valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	0.813	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.844	Valid
Biaya Kepatuhan (Z)	0.820	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Pada tabel 3.3 diatas dapat dilihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan nilai >0,50 yang artinya valid dan memenuhi syarat untuk nilai AVE.

Tabel 3.4. Hasil *Cross Loadings*

Variabel	X1	X2	Y	Z	Z x X1	Z x X2
X1.1	0.967	0.732	0.805	0.775	-0.603	-0.554
X1.2	0.969	0.763	0.782	0.775	-0.558	-0.489
X1.3	0.972	0.726	0.774	0.709	-0.508	-0.431
X1.4	0.963	0.732	0.761	0.725	-0.493	-0.420
X2.1	0.691	0.924	0.703	0.819	-0.405	-0.335
X2.2	0.637	0.884	0.632	0.783	-0.320	-0.257
X2.3	0.747	0.899	0.709	0.769	-0.329	-0.276
X2.4	0.765	0.953	0.808	0.814	-0.478	-0.362
X2.5	0.581	0.847	0.635	0.759	-0.530	-0.416
Y.1	0.813	0.754	0.936	0.626	-0.515	-0.409
Y.2	0.744	0.717	0.844	0.692	-0.459	-0.378
Y.3	0.687	0.675	0.945	0.708	-0.608	-0.534
Y.4	0.707	0.703	0.946	0.722	-0.600	-0.530
Z.1	0.664	0.708	0.641	0.918	-0.562	-0.550
Z.2	0.685	0.815	0.671	0.845	-0.343	-0.292
Z.3	0.741	0.845	0.713	0.951	-0.556	-0.517
Z x X1	-0.559	-0.458	-0.592	-0.538	1.000	0.963
Z x X2	-0.490	-0.365	-0.502	-0.500	0.963	1.000

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Dari tabel 3.4 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan variabel laten dengan indikator lebih besar dibandingkan ukuran variabel latennya, dengan hal ini tidak ada masalah validitas diskriminan dalam analisis *cross loadings*.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen guna mengetahui apakah suatu instrumen dapat mengukur dengan andal atau reliabel dan dinyatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten. Peneliti menggunakan 30 sampel dalam uji reliabilitas instrumen. Nilai *composite reliability* dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk dengan menggunakan indikator refleksif pada PLS-SEM menggunakan program *SmartPLS 4*.

Persyaratan yang umum digunakan dalam mengevaluasi keandalan komponen adalah reliabilitas harus $> 0,70$. Uji reliabilitas gabungan dapat ditingkatkan dengan menggunakan nilai *Cronbach alpha*. Jika suatu variabel memiliki *Cronbach's alpha* $> 0,60$, maka dianggap reliabel atau memenuhi *Cronbach's alpha* (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 3.5. Hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1)	0.983	0.977	Reliabel
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	0.956	0.942	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.956	0.938	Reliabel
Biaya Kepatuhan (Z)	0.932	0.889	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data, 2023

Terlihat dari tabel bahwa seluruh hasil *composite reliability* lebih dari 0,70. Karena responden secara rutin memberikan jawaban atas pertanyaan, maka dapat dikatakan bahwa seluruh komponen memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

Selain itu, seluruh komponen memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60, yang menunjukkan reliabilitas yang kuat untuk setiap variabel.

3.5.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji validitas konvergen dan validitas diskriminan membentuk model pengukuran (*outer model*) atau uji validitas konstruk dalam PLS-SEM. Menemukan hubungan yang signifikan antara konstruk dan item pertanyaan serta hubungan lemah dengan variabel lain merupakan salah satu metode pengujian validitas suatu konsep.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas mengevaluasi apakah sebuah survei itu valid. Sebuah pertanyaan survei disebut valid jika pertanyaan tersebut dapat diukur oleh survei tersebut. Pengujian validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Validitas konvergen berkaitan dengan prinsip ukuran konstruk (manifest variabel) harus bernilai tinggi. Nilai *loading factor* dan membandingkannya dengan *rule of thumb* ($>0,70$) untuk melakukan uji validitas konvergen, selanjutnya nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan membandingkannya dengan *rule of thumb* ($>0,50$) (Ghozali & Latan, 2015). Uji validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan akar kuadrat AVE dan korelasi antar konstruk laten sebagai pedoman akar kuadrat AVE $>$ korelasi antar konstruk laten.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur kuesioner sebagai indikator variabel penelitian. Suatu variabel dianggap dapat diandalkan jika tanggapan terhadap pertanyaan

yang diberikan konsisten. *Cronbach Alpha* digunakan sebagai metode uji dalam penelitian ini karena berkerja dengan baik dengan skala seperti skala likert. Uji reliabilitas merupakan lanjutan dari uji validitas, persyaratan bahwa *composite reliability* harus lebih besar dari 0,70 merupakan persyaratan yang sering digunakan untuk mengevaluasi keandalan komponen. *Composite reliability* dapat ditingkatkan dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*. Jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$ maka variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *cronbach's alpha* (Ghozali & Latan, 2015).

3.5.3 Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai *R-Square* dan *Path analysis* merupakan dua komponen item yang digunakan dalam mengevaluasi model structural (*inner model*).

3.5.3.1 R-Square

Nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menghitung persentase variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen atau untuk menilai besarnya fluktuasi variabel independen terhadap variabel dependen.. Kriteria nilai *R-Square* adalah 0.25 untuk lemah, 0,50 untuk sedang, dan 0,75 untuk kuat (Ghozali & Latan, 2015).

3.5.3.2 Path Analysis

Nilai estimasi model structural agar suatu hubungan jalur menjadi signifikan disebut analisis jalur atau estimasi *path analysis*. Nilai signifikansi tersebut diperoleh dengan menggunakan metode *bootstrapping*.

3.5.4 Uji Hipotesis

Dengan menggunakan *SmartPLS 4*, analisis model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk pengujian hipotesis. Selain untuk memverifikasi teori, pemodelan struktural model komprehensif juga memperjelas ada tidaknya variabel laten (Ghozali, 2021).

Tujuan utama pengujian hipotesis adalah untuk memastikan bagaimana masing-masing variabel independen berkontribusi terhadap penjelasan variabel dependen, selain itu tujuan dari pengujian hipotesis adalah untuk menentukan apakah suatu hipotesis itu diterima atau ditolak. *Rules of thumb* yang digunakan melihat nilai *path coefficient* dan dengan tingkat signifikansi *p-value* kurang 0,05 (5%). Hipotesis dalam penelitian ini dapat dikatakan diterima jika nilai *path coefficient* positif dan tingkat signifikan *p-value* $< 0,05$. Selanjutnya uji hipotesis dalam penelitian ini dapat dikatakan ditolak jika hasil nilai *path coefficient* negatif atau nilai signifikansi *p-value* $> 0,05$.

3.5.4.1 Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Dalam penelitian ini, interaksi diuji menggunakan analisis regresi moderat (MRA). Untuk lebih memahami bagaimana variabel moderasi mempengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dan dependen, peneliti telah membuat persamaan regresi yang dikenal sebagai analisis regresi yang dimoderasi (MRA), yang melibatkan perkalian dua atau lebih variabel independen (Ghozali & Latan, 2015).

1. Kriteria signifikansi variabel moderasi adalah:

- a. Jika nilai *p-value* $< 0,05$ maka signifikan, artinya variabel moderasi “berperan” dalam memoderasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Jika nilai *p-value* $> 0,05$ maka tidak signifikan, artinya variabel moderasinya “tidak berperan” dalam memoderasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Kriteria untuk jenis variabel moderasi adalah:
- a. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ maka terjadi moderasi murni. Moderasi murni (*Pure Moderator*) terjadi ketika variabel yang memoderasi variabel bebas dan variabel terikat berinteraksi dengan variabel independen tanpa menjadi variabel independen.
 - b. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ terjadi moderasi semu. Moderasi semu (*Quasi-moderator*) ialah variabel yang dimoderasi antara variabel bebas dan variabel terikat yang juga merupakan variabel bebas.
 - c. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $< 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikan $> 0,05$ maka terjadi moderasi *predictor* (*predictor moderasi variabel*) variabel moderasi hanya berperan sebagai variabel independen.

- d. Jika uji variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ dan uji variabel independen dikali variabel *moderating* dengan hasil signifikansi $> 0,05$ maka terjadi moderasi potensial. Moderasi potensial (*Homologiser Moderator*) merupakan variabel yang berpotensi menjadi variabel moderasi. Variabel ini tidak berinteraksi dengan variabel bebas dan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Penajam berdiri sejak ditetapkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.1 Gunung Sari Ilir, Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Wilayah kerja KPP Pratama Penajam meliputi 2 (dua) kabupaten, yaitu Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kabupaten Paser. Oleh karena KPP Pratama Penajam berlokasi tidak di wilayah kerja, maka dibuka Pos Pelayanan Pajak di wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Pada PMK Nomor 67/PMK.01/2008 juga disebutkan adanya KP2KP Tanah Grogot yang berlokasi di Tanah Grogot untuk wilayah administrasi Kabupaten Paser. KP2KP Tanah Grogot merupakan unit kerja di bawah KPP Pratama Penajam. KP2KP Tanah Grogot berlokasi di Jalan Jend. Sudirman No 70, Kelurahan Tanah Grogot, Kec. Tanah Grogot, Kabupaten Paser.

2. Visi – Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam

Visi: “Menjadi kantor pelayanan pajak yang menjunjung integritas dan profesionalisme menuju kesempurnaan dalam pelayanan.”

Misi: “Senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dari sumber daya manusia dengan berlandaskan nilai-nilai kementerian keuangan dan kode etik pegawai dalam rangka memberikan pelayanan prima demi terwujudnya target penerimaan dan kepatuhan.”

4.1.2 Hasil Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang disebar oleh peneliti yaitu sebanyak 134 rangkap dan jumlah kuesioner yang kembali yaitu sebanyak 134 rangkap. Dikarenakan kuesioner yang disebar telah melebihi dari target yang telah ditentukan, maka penyebaran kuesioner dihentikan. Berikut penjabaran mengenai penyebaran kuesioner terhadap sampel penelitian:

Tabel 4.1. Distribusi Kuesioner

Keterangan		Frekuensi	Persentase
Apakah anda memiliki NPWP?	Ya	130 orang	97%
	Tidak	4 orang	3%

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.2. Penyebaran Kuesioner ke Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan

Keterangan	Jumlah
Kuesioner disebar	134
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner tidak dapat diolah	34
Kuesioner dapat diolah	100

Sumber: Data diolah, 2023

4.1.3 Karakteristik Data Responden

Dalam penelitian ini, responden yang dipilih merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Penajam. Dalam menentukan karakteristik responden, peneliti menggunakan beberapa jenis kelompok seperti jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan.

4.1.3.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan 100 responden yang mengisi kuesioner, jenis kelamin responden terbagi menjadi laki-laki dan perempuan, dimana total ada 82 orang adalah laki-laki atau 82%, dan perempuan sebanyak 18 orang atau 18%.

Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	82	82%
Perempuan	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

4.1.3.2 Usia Responden

Berdasarkan 100 responden yang mengisi kuesioner, Adapun usia dari responden terbagi menjadi 17 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, dan 46 – 60 tahun. Responden dengan usia 17 – 25 tahun ada 50 orang atau 50%, untuk usia 26 – 35 tahun ada 33 orang atau 33%, untuk usia 36 – 45 tahun ada 15 orang atau 15%, dan untuk usia 46 – 60 tahun ada 2 orang atau 2%.

Tabel 4.4. Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 tahun	50	50%
26 – 35 tahun	33	33%
36 – 45 tahun	15	15%
46 – 50 tahun	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

4.1.3.3 Jenis Pekerjaan Responden

Dari 100 responden yang menjawab, Adapun jenis pekerjaan responden terbagi antara karyawan swasta, TNI/Polri, PNS dan Karyawan BUMN. Total responden untuk jenis pekerjaan karyawan swasta sebanyak 74 orang atau 74%, TNI/Polri sebanyak 6 orang atau 6%, PNS sebanyak 11 orang atau 11% dan karyawan BUMN sebanyak 9 orang atau 9%.

Tabel 4.5. Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Karyawan Swasta	74	74%
TNI/Polri	6	6%
PNS	11	11%
Karyawan BUMN	9	9%
Total	100	100

Sumber: Data diolah, 2023

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dijalankannya evaluasi *outer model* dalam sebuah penelitian bertujuan untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator yang membentuk sebuah variabel (Ghozali, 2021). Pada program *SmartPLS 4.0* untuk mengetahui nilai uji validitas dan reliabilitas, dapat dilakukan dengan perintah PLS-SEM Algorithm dan melihat nilai dari *outer loadings*, *cross loadings*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*, yang dimana ketiga hal tersebut digunakan sebagai parameter validitas indikator dan variabel, serta pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* yang untuk menguji reliabilitas suatu konstruk.

4.2.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji *convergent validity* melihat dari nilai *loading factor* setiap indikator.

Tabel 4.6. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Instrumen	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	PSE_1	0.903	Valid
	PSE_2	0.928	Valid
	PSE_3	0.966	Valid
	PSE_4	0.948	Valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan	KPP_1	0.930	Valid
	KPP_2	0.932	Valid
	KPP_3	0.920	Valid
	KPP_4	0.927	Valid
	KPP_5	0.942	Valid

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 4.6. Sambungan

Variabel	Instrumen	Outer Loading	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP_1	0.910	Valid
	KWP_2	0.911	Valid
	KWP_3	0.973	Valid
	KWP_4	0.973	Valid
Biaya Kepatuhan	BK_1	0.980	Valid
	BK_2	0.910	Valid
	BK_3	0.977	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel diatas menunjukkan semua indikator model (*loading*) memiliki nilai > 0,7 maksudnya konstruk dapat diterima. Selanjutnya selain dari *factor loading* untuk mengevaluasi validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* yang dikatakan valid apabila nilainya > 0,50.

Tabel 4.7. Hasil Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> (X1)	0.877	Valid
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	0.865	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.888	Valid
Biaya Kepatuhan (Z)	0.914	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil diatas menunjukan nilai (*Average Variance Extracted*) > 0,50 artinya valid dan memenuhi syarat.

4.2.1.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity adalah besarnya nilai *loading* antar aspek atau komponen lebih besar dari nilai aspek atau komponen lainnya. Untuk nilai *cross loading* setiap variabel harus (>0,70) untuk memastikan validitas diskriminan. Metode lain dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan dengan mempertimbangkan akar kuadrat dari AVE dan hubungan antar konstruk laten menggunakan *rule of thumb* akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk laten (Ghozali & Latan, 2015). Indikator dapat disebut valid jika hasil perbandingan nilai beban variabel tersebut lebih tinggi diantara variabel lainnya.

Tabel 4.8. Hasil *Cross Loadings*

Indikator	Penerapan Sistem E-Filing	Kualitas Pelayanan Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak	Biaya Kepatuhan	Z x X1	Z x X2
PSE_1	0.903	0.873	0.898	0.870	-0.577	-0.567
PSE_2	0.928	0.780	0.755	0.722	-0.382	-0.450
PSE_3	0.966	0.844	0.865	0.826	-0.439	-0.479
PSE_4	0.948	0.833	0.807	0.784	-0.392	-0.438
KPP_1	0.857	0.930	0.857	0.876	-0.461	-0.451
KPP_2	0.791	0.932	0.857	0.865	-0.525	-0.491
KPP_3	0.821	0.920	0.824	0.844	-0.436	-0.397
KPP_4	0.850	0.927	0.849	0.854	-0.485	-0.457
KPP_5	0.828	0.942	0.864	0.867	-0.492	-0.457
KWP_1	0.880	0.826	0.910	0.763	-0.488	-0.514
KWP_2	0.836	0.868	0.911	0.876	-0.518	-0.485
KWP_3	0.831	0.872	0.973	0.848	-0.609	-0.589
KWP_4	0.833	0.877	0.973	0.851	-0.604	-0.585
BK_1	0.837	0.891	0.854	0.980	-0.510	-0.469
BK_2	0.790	0.880	0.836	0.910	-0.487	-0.453
BK_3	0.834	0.884	0.853	0.977	-0.515	-0.473
Z x X1	-0.477	-0.516	-0.590	-0.527	1.000	0.966
Z x X2	-0.519	-0.485	-0.577	-0.487	0.966	1.000

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil yang disajikan pada tabel 4.8. dapat ditarik kesimpulan bahwa struktur laten dalam blok tersebut lebih unggul daripada ukuran blok yang lain. Dan *Cross Loadings* variabel $> 0,50$. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada masalah dalam analisis *cross loadings*.

4.2.1.3 Uji Reliabilitas

Dalam PLS-SEM, untuk menilai reliabilitas suatu konstruk indikator refleksif dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability*. *Composite reliability* adalah bagian untuk menguji reliabilitas indikator variabel. Jika nilainya $> 0,70$, variabel tersebut dapat dinyatakan sebagai reliabilitas. Nilai *Cronbach's alpha* dapat digunakan untuk meningkatkan uji reliabilitas komposit. Jika suatu *Cronbach's alpha* $> 0,60$, maka dianggap reliabel atau memenuhi kriteria *cronbach's alpha* (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 4.9. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penerapan sistem <i>E-Filing</i> (X1)	0.966	0.953	Reliabel
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	0.970	0.961	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.969	0.957	Reliabel
Biaya Kepatuhan (Z)	0.970	0.952	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari pengujian, nilai *composite reliability* tiap variabel diatas 0,70 untuk semua konstruk. Menunjukkan bahwa responden secara konsisten mampu menjawab pertanyaan, dan tingkat reliabilitas yang baik untuk semua konstruk. Bersamaan dengan hasil *cronbach's alpha* untuk semua konstruk diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan reliabilitas semua variabel baik.

4.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

4.2.2.1 R-Square

Menurut (Ghozali & Latan, 2015), dalam mengestimasi model struktural menggunakan *SmartPLS*, dimulai dengan mengestimasi *R-Square* dari variabel dependen sebagai kekuatan prediksi model struktural. Kriteria *R-Square* adalah 0,25 (lemah), 0,50 (moderat) dan 0,75 (kuat). Hasil kuadrat *SmartPLS* untuk *R-Square* mewakili total dari variabel yang dijelaskan oleh model akan disajikan pada tabel di bawah ini:

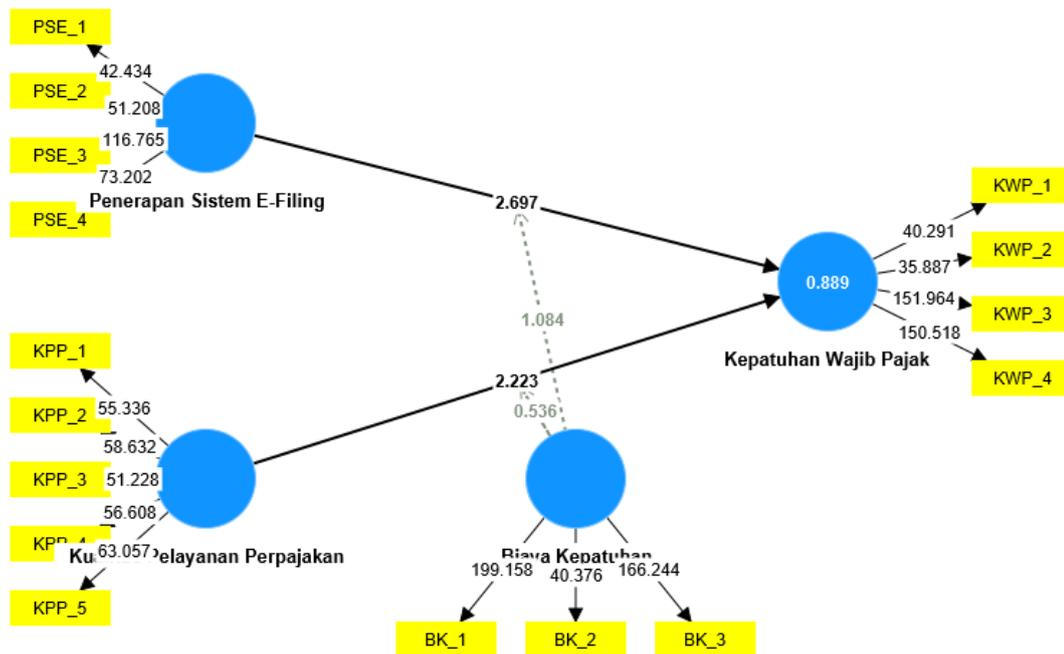
Tabel 4.10. R-Square (R²)

Variabel	R-Square (R ²)
Kepatuhan Wajib Pajak	0.889

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel di atas diperoleh model struktural *R-Square* memiliki kriteria kuat dengan nilai 0.889 yang menunjukkan bahwa 88,9% perubahan nilai kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel dependen model.

4.2.2.2 Path Analysis



Gambar 4.1. Hasil *Bootstrapping*

Sumber: Data diolah, 2023

Nilai estimasi model struktural untuk hubungan jalur harus signifikan. Metode *bootstrapping* digunakan untuk mendapatkan nilai signifikansi tersebut.

4.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dirancang dengan melihat hasil pengujian *inner model* yang meliputi *path coefficient* dan *p-value*. Tujuan utama pengujian hipotesis adalah untuk menunjukkan signifikansi kontribusi variabel independen terhadap penjelasan variabel dependen serta memeriksa hipotesis apakah diterima atau ditolak, seperti memeriksa nilai melalui signifikansi antar variabel dari nilai *path coefficient* dan nilai *p-value*. Dilanjutkan dengan uji *Moderated Regression*

Analysis (MRA) untuk melihat persamaan regresi yang memuat komponen interaksi (perkalian dua atau lebih variabel bebas) guna menentukan apakah variabel *moderating* mampu memoderasi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dan dependen. *SmartPLS* 4.0 digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil *bootstrapping* untuk *rules of thumb* penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* dan dengan signifikansi *p-value* < 0,05 (5%) hasil model penelitian dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.11. Hasil *Path Coefficient*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>Signifikansi P Values</i>
Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0.413	0.388	0.153	2.697	0.007
Kualitas Pelayanan Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.352	0.358	0.158	2.223	0.026
Biaya Kepatuhan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.127	0.145	0.129	0.982	0.326
Biaya Kepatuhan X Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	-0.222	-0.169	0.205	1.084	0.278

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 4.11. Sambungan

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>Signifikansi P Values</i>
Biaya Kepatuhan X Kualitas Pelayanan Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.109	0.058	0.203	0.536	0.592

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam tabel 4.11, maka penjelasan hubungan antar variabel laten akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan nilai *path coefficient* (0.413) positif dan *p-value* ($0.007 < 0,05$). Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama (H1) **diterima**.
2. Hipotesis kedua (H2) menunjukkan nilai *path coefficient* (0.352) positif dan *p-value* ($0.026 < 0,05$). Hasil tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan perpajakan berdampak signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua (H2) **diterima**.
3. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan nilai *path coefficient* (-0.222) negatif dan *p-value* ($0.278 > 0,05$). Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa biaya kepatuhan tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kata lain biaya kepatuhan tidak berperan dalam memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga (H3) **ditolak**.

4. Hipotesis keempat (H4) menunjukkan nilai *path coefficient* (0.109) positif dan nilai *p-value* ($0.592 > 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa biaya kepatuhan tidak memoderasi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kata lain, biaya kepatuhan tidak berperan mempengaruhi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat (H4) **ditolak**.

4.3 Pembahasan

Tabel di bawah ini memberikan ringkasan temuan pengujian hipotesis.

Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
HI	Penerapan sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima
H2	Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima
H3	Biaya kepatuhan memperlemah pengaruh penerapan sistem <i>E-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	Ditolak
H4	Biaya kepatuhan memperlemah pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Ditolak

Sumber: Data diolah, 2023

4.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan penerapan sistem *E-Filing* berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Penajam didukung oleh hasil penelitian. Nilai koefisien jalur (0.413) berarah positif dan signifikan ($0.007 < 0,05$) membuktikan hal tersebut. Dengan ini setiap peningkatan satu satuan penerapan sistem *E-Filing*, kepatuhan wajib pajak meningkat (0.413)

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dimana teori tersebut menjelaskan bahwa suatu teknologi dapat diterima dari bagaimana teknologi tersebut dapat memberikan manfaat dan juga kemudahan bagi

penggunanya. Adanya penerapan sistem *E-Filing* ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Jika sistem *E-Filing* mudah untuk dipahami dan digunakan bagi wajib pajak, maka hal tersebut membuat wajib pajak merasa puas dan adanya penerapan sistem tersebut. Yang dimana, untuk merasakan kemudahan tersebut wajib pajak harus memiliki pemahaman terhadap penggunaan sistem. Tak hanya itu, penelitian ini juga sesuai dengan logika hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* dengan kepatuhan wajib pajak, dimana jika *E-Filing* yang diterapkan mudah dipahami dan dioperasikan, maka mereka akan memberikan respon yang positif, akan timbulnya keinginan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya melalui sistem *E-Filing* secara kontinu dan memiliki keyakinan bahwa pentingnya untuk menyampaikan SPT Tahunannya dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Nurhasanah (2020) mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini konsisten dengan Suyati & Sugiharto (2021), Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) dan Erwanda dkk. (2019), menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* berdampak signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kualitas pelayanan perpajakan secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak didukung oleh hasil

penelitian ini. nilai koefisien jalur sebesar 0.352 yang berarah positif dan signifikansi ($0.026 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar satu satuan untuk setiap satu satuan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan (0.352).

Sejalan dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang dimana teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku individu didasari oleh adanya niat untuk berperilaku. Sebagaimana baiknya kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak cenderung membuat wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh petugas pajak, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Penelitian ini mendukung penelitian Nurhasanah (2020) yang menunjukkan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak, maka dapat berdampak bagi kepatuhan wajib pajak. penelitian ini konsisten dengan Suyati & Sugiharto (2021), dan Rahmawati & Rustiyaningsih (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berdampak signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3.3 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak tidak

didukung oleh hasil penelitian ini, karena hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* (-0.222) negatif dan nilai signifikan ($0.278 > 0,05$). Dapat diketahui bahwa biaya kepatuhan tidak mampu memoderasi penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kata lain biaya kepatuhan tidak berperan dalam memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis moderasi pada hipotesis ini adalah moderasi potensial (*Homologizer Moderator*) hal ini dikarenakan hasil uji moderasi ($0.326 > 0,05$) dan uji variabel bebas dikali variabel moderating ($0.278 > 0,05$) mengimplikasi bahwa variabel tersebut tidak berkorelasi dengan variabel independen serta tidak signifikan dengan variabel dependen.

Biaya kepatuhan terbukti secara empiris pada penelitian ini tidak memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini dikarenakan wajib pajak merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan dengan atau tanpa memakai sistem *E-Filing* adalah sama saja. Sehingga pengaruh moderasi variabel biaya kepatuhan terhadap penerapan sistem *E-Filing* dan kepatuhan wajib pajak menjadi tidak signifikan.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) biaya kepatuhan ialah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak tanpa membuat wajib pajak merasa terbebani karena merupakan kewajiban bagi wajib pajak. Sehingga meskipun ada biaya kepatuhan dalam upaya pelaporan pajak, wajib pajak akan tetap menerima sistem *E-Filing* karena manfaat yang dirasakannya. Namun biaya kepatuhan pajak tetap menjadi alasan atas kepatuhan pajak yang tidak memuaskan.

Berbeda hasil dengan penelitian Nurhasanah (2020) yang menunjukkan bahwa biaya kepatuhan sebagai pemoderasi dapat meningkatkan penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini konsisten dengan penelitian Erwanda dkk. (2019) bahwa biaya kepatuhan tidak memoderasi penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mungkin dikarenakan masih rendahnya penggunaan sistem *E-Filing*, wajib pajak memang memiliki pengetahuan namun tidak mau mengaplikasikan, dan wajib pajak tidak mendapatkan insentif (potongan) bila melaporkan SPT menggunakan sistem *E-Filing*.

4.3.4 Biaya Kepatuhan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak didukung oleh hasil penelitian ini. Nilai *path coefficient* (0.109) bernilai positif, dan signifikansi ($0.592 > 0,05$). Oleh karena itu biaya kepatuhan tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H4 ditolak. Jenis moderasi dalam hipotesis ini adalah moderasi potensial (*Homologiser Moderator*), karena uji moderasi nilai ($0.326 > 0,05$) dan uji variabel bebas dikali variabel moderating ($0.592 > 0,05$). Variabel-variabel independen tidak berinteraksi dan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen

Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan

bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena biaya kepatuhan merupakan suatu kewajiban yang didapatkan oleh para wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang berupaya untuk patuh dalam membayar pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mereka berharap dapat mengeluarkan biaya seminimal mungkin dalam memenuhi kewajiban mereka. Tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, kurang pengetahuan terkait perpajakan sehingga tidak mengetahui hak dan kewajiban perpajakan untuk patuh dalam peraturan perpajakan serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat berdampak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dimana suatu perilaku terencana muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku. Setiap individu memiliki keyakinan terhadap hasil yang akan didapatkannya (*behavioral beliefs*). Tingkat pelayanan yang diberikan, apabila semakin baik tingkat pelayanan maka akan mendorong wajib pajak lebih patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dan dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak akan mampu meminimalkan risiko dalam mengeluarkan biaya-biaya yang berkaitan dengan biaya perpajakan.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian Nurhasanah (2020) menunjukkan biaya kepatuhan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan

terhadap kepatuhan wajib pajak. dan hasil ini konsisten dengan Endaryanti (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum bisa meningkatkan kepatuhan pajak. biaya kepatuhan belum mampu meningkatkan hubungan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, walaupun biaya kepatuhan terus diminimalisir.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan seperti berikut:

1. Penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Biaya kepatuhan tidak dapat memoderasi hubungan penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Biaya kepatuhan tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang diajukan terkait dengan penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat terus dilakukan peningkatan terkait kemudahan pengoperasian pada sistem *E-Filing* sehingga wajib pajak dapat merasakan kemudahan ketika melakukan pelaporan SPT Tahunan.
2. Diperlukannya peningkatan penguasaan petugas pajak terhadap aplikasi *E-Filing* sehingga mereka dapat membantu wajib pajak untuk melakukan penyampaian SPT Tahunan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akhadi, I. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Terhadap Variabel Pendapatan Perkapita dan Angka Kemiskinan Sebagai Indikator Kemakmuran Rakyat. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 60–71. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1548>
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results [Massachusetts Institute of Technology]. In *Massachusetts Institute of Technology*. <https://doi.org/10.1126/science.146.3652.1648>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Endaryanti, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan e-filing dan pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak In *Jurnal Akuntansi, Universitas Muhammadiyah*.
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/13>
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18–27. <https://doi.org/10.2307/j.ctt6wq448.53>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Godwin, M. (1978). Compliance costs - The Cost of Paying Tax. *Omega*, 6(5), 389–398. [https://doi.org/10.1016/0305-0483\(78\)90093-2](https://doi.org/10.1016/0305-0483(78)90093-2)
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia.
- Nurhasanah, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 63–78. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.158>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Pranata, K. K., & Supadmi, N. L. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(1), 633–661. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i01.p24>
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Rahmawati, D., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(3), 192–209.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyati, N., & Sugiharto, S. (2021). Pengaruh E-Filing, Kualitas Pelayanan, Audit dan Pemeriksaan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(2), 243–250. <https://doi.org/10.31599/jki.v21i2.628>
- Wurianti, E. L. E., & Subardjo, A. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(6), 1–15.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden Wajib Pajak

Di Balikpapan,

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi”. Dalam rangka untuk memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, saya membutuhkan partisipan anda selaku Wajib Pajak untuk mengisi kuesioner yang terlampir secara jujur seperti yang anda rasakan sebenarnya.

Saya menjamin bahwa semua data dan respon Bapak/Ibu/Saudara/i bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ricky Gunawan
NIM. 1901036202

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Penyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi.** Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan setiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban saja. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (✓). Jawaban yang diberikan merupakan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi sebenarnya oleh Bapak/Ibu/Saudara/i.

Skala yang digunakan dalam menjawab Pertanyaan

Adapun jawaban yang anda pilih sesuai dengan ketentuan di bawah ini:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Data Pribadi

3. Nama Responden :
4. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
5. Usia : tahun
6. Pendidikan Terakhir :

7. Jenis Pekerjaan :
8. Apakah anda memiliki NPWP? : a. Ya b. Tidak

A. Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Wajib pajak telah menghitung pajak terutang dengan benar					
2	Wajib pajak selalu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat pada waktunya					
3	Wajib telah membayar pajak terutang dengan benar dan tepat pada waktunya					
4	Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak					

B. Penerapan Sistem *E-Filing*

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Sistem <i>E-Filing</i> mempermudah wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT Tahunan					
2	Sistem <i>E-Filing</i> memudahkan pelaporan SPT wajib pajak					
3	Sistem <i>E-Filing</i> sangat efektif bagi wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan lebih cepat dan akurat					
4	Penerapan sistem <i>E-Filing</i> , sangat efisien terhadap waktu, biaya dan tenaga untuk melaporkan SPT					

C. Kualitas Pelayanan Perpajakan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Kesiapan petugas pajak dalam melayani wajib pajak sangat baik					
2	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan yang dialami wajib pajak					
3	Petugas pajak menguasai bidang mereka dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak					
4	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan					
5	Sarana dan prasarana kantor pajak sudah memadai					

D. Biaya Kepatuhan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Biaya internet yang dikeluarkan untuk pelaporan SPT tidak memberatkan bagi wajib pajak					
2	Waktu yang terpakai dalam melakukan asistensi pelaporan SPT oleh fiskus tidak memberatkan bagi wajib pajak					
3	Kapabilitas petugas pajak dalam memberikan layanan serta kemudahan pelaporan SPT sangat membantu dan tidak memberatkan bagi wajib pajak					

Lampiran 3. Tabulasi data Penerapan Sistem *E-Filing* (X1)

Tabulasi Data Penerapan Sistem *E-Filing*

Responden	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>			
	PSE_1	PSE_2	PSE_3	PSE_4
1	5	5	5	5
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	3	3	3
5	3	3	3	3
6	4	4	4	3
7	5	5	4	4
8	4	3	4	4
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	5	5	5	5
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	5	5	4	4
16	5	5	5	5
17	3	3	3	2
18	4	5	5	5
19	5	5	5	5
20	5	5	4	4
21	5	5	5	5
22	4	4	3	3
23	3	3	4	4
24	4	4	3	3
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	4	4	4	4
28	2	2	2	2
29	2	2	2	2
30	2	2	2	2
31	1	1	1	1
32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	3	3
35	3	4	3	3
36	5	4	3	2
37	2	2	3	2
38	4	4	4	4
39	1	1	1	1
40	4	4	3	4
41	5	2	3	2
42	5	5	5	5
43	3	3	3	3
44	4	4	4	4
45	5	3	3	3
46	2	2	2	2
47	2	2	2	2

48	5	2	3	4
49	4	3	4	3
50	1	1	1	1
51	2	3	3	3
52	2	2	2	2
53	5	2	3	3
54	1	1	1	1
55	4	4	4	4
56	4	2	3	3
57	1	1	1	1
58	4	4	4	3
59	5	3	4	3
60	3	3	3	3
61	2	3	3	3
62	4	2	3	2
63	4	4	3	3
64	4	2	4	3
65	4	3	4	3
66	5	3	4	4
67	4	3	3	4
68	5	4	3	4
69	3	3	3	3
70	4	4	4	4
71	3	3	3	3
72	5	5	5	5
73	3	3	3	3
74	2	2	2	2
75	2	3	2	3
76	1	1	1	1
77	2	2	2	2
78	4	4	4	4
79	5	5	5	5
80	5	5	5	5
81	5	4	4	4
82	5	2	3	2
83	3	3	3	3
84	3	2	2	2
85	5	4	3	3
86	4	4	4	4
87	2	1	2	1
88	2	1	1	2
89	4	4	3	4
90	3	3	3	3
91	4	4	4	4
92	5	5	5	5
93	3	3	3	3
94	5	4	4	3
95	2	2	2	1
96	5	5	5	5
97	5	2	4	3
98	4	4	4	5
99	5	4	5	5
100	4	2	3	4

Lampiran 4. Tabulasi data Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Responden	Kualitas Pelayanan Perpajakan				
	KPP_1	KPP_2	KPP_3	KPP_4	KPP_5
1	3	3	3	4	4
2	3	4	1	2	3
3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	2	3	3	4
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	4	3	2	4	3
15	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4
17	2	2	2	3	3
18	5	5	4	5	5
19	3	2	4	4	3
20	3	3	3	3	3
21	3	4	4	3	3
22	4	3	3	4	4
23	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5
27	3	5	3	5	5
28	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4
35	3	3	4	3	4
36	4	4	3	5	3
37	2	3	3	2	2
38	4	4	4	4	4
39	1	1	1	1	1
40	3	4	3	4	4
41	4	4	3	3	3
42	4	5	5	5	5
43	3	3	3	3	3
44	4	4	4	5	5
45	3	5	4	5	3
46	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2

48	3	4	3	3	5
49	4	4	4	5	3
50	1	1	1	1	1
51	3	3	2	3	3
52	2	2	2	2	2
53	3	4	3	3	5
54	1	1	1	1	1
55	4	4	4	4	4
56	4	5	5	5	5
57	1	1	1	1	1
58	3	5	3	5	5
59	3	5	4	3	3
60	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3
62	4	5	3	3	4
63	3	3	3	4	3
64	4	4	3	3	3
65	3	3	3	3	3
66	4	5	5	5	5
67	4	4	5	4	5
68	4	5	4	5	4
69	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3
72	5	5	5	5	5
73	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	2
75	3	2	3	2	3
76	1	1	1	1	1
77	2	2	2	2	2
78	4	5	5	3	4
79	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5
81	3	5	5	5	4
82	4	5	5	4	5
83	3	3	3	3	3
84	2	3	3	2	2
85	3	5	3	5	5
86	4	4	4	4	4
87	1	1	2	2	2
88	2	2	1	2	2
89	4	4	5	3	4
90	3	3	3	3	3
91	4	4	3	5	5
92	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3
94	3	5	3	5	3
95	2	1	2	2	1
96	5	5	5	5	5
97	3	5	4	5	3
98	5	4	5	4	5
99	5	4	4	4	4
100	4	5	4	3	4

Lampiran 5. Tabulasi data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Responden	Kepatuhan Wajib Pajak			
	KWP_1	KWP_2	KWP_3	KWP_4
1	5	5	5	5
2	3	4	4	3
3	4	4	4	4
4	3	3	3	3
5	4	4	4	4
6	4	3	4	4
7	5	5	5	5
8	3	3	5	5
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	5	5	5	5
13	5	5	5	5
14	5	2	5	5
15	4	4	3	3
16	4	4	4	4
17	4	3	3	3
18	4	4	4	4
19	5	5	5	5
20	3	3	3	3
21	4	5	3	3
22	3	4	4	4
23	3	2	3	3
24	4	5	5	5
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	4	3	5	5
28	2	2	2	2
29	2	2	2	2
30	2	2	2	2
31	1	1	1	1
32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	5	4	4	4
35	3	4	4	4
36	3	4	4	4
37	3	3	3	3
38	4	4	4	4
39	1	1	1	1
40	4	3	3	3
41	4	3	5	5
42	5	5	4	4
43	3	3	3	3
44	5	5	4	4
45	3	3	4	4
46	2	2	2	2
47	2	2	2	2

48	3	4	4	4
49	3	5	5	5
50	1	1	1	1
51	3	3	3	3
52	2	2	2	2
53	3	4	5	5
54	1	1	1	1
55	4	4	4	4
56	3	5	5	5
57	1	1	1	1
58	3	5	5	5
59	5	4	5	5
60	3	3	3	3
61	3	2	3	3
62	3	4	4	4
63	3	3	4	4
64	5	4	4	4
65	4	4	4	4
66	4	3	5	5
67	3	4	4	4
68	3	5	5	5
69	3	3	3	3
70	4	4	4	4
71	3	3	3	3
72	5	5	5	5
73	3	3	3	3
74	2	2	2	2
75	2	3	2	2
76	1	1	1	1
77	2	2	2	2
78	5	3	5	5
79	5	5	5	5
80	5	5	5	5
81	3	5	4	4
82	3	5	5	5
83	3	3	3	3
84	2	3	3	3
85	5	4	5	5
86	4	4	4	4
87	2	1	2	2
88	2	1	1	1
89	5	5	5	5
90	3	3	3	3
91	5	3	5	5
92	5	5	5	5
93	3	3	3	3
94	4	4	5	5
95	2	1	1	1
96	5	5	5	5
97	4	3	4	4
98	4	5	4	4
99	5	5	5	5
100	4	5	4	4

Lampiran 6. Tabulasi data Biaya Kepatuhan (Z)

Tabulasi data Biaya Kepatuhan (Z)

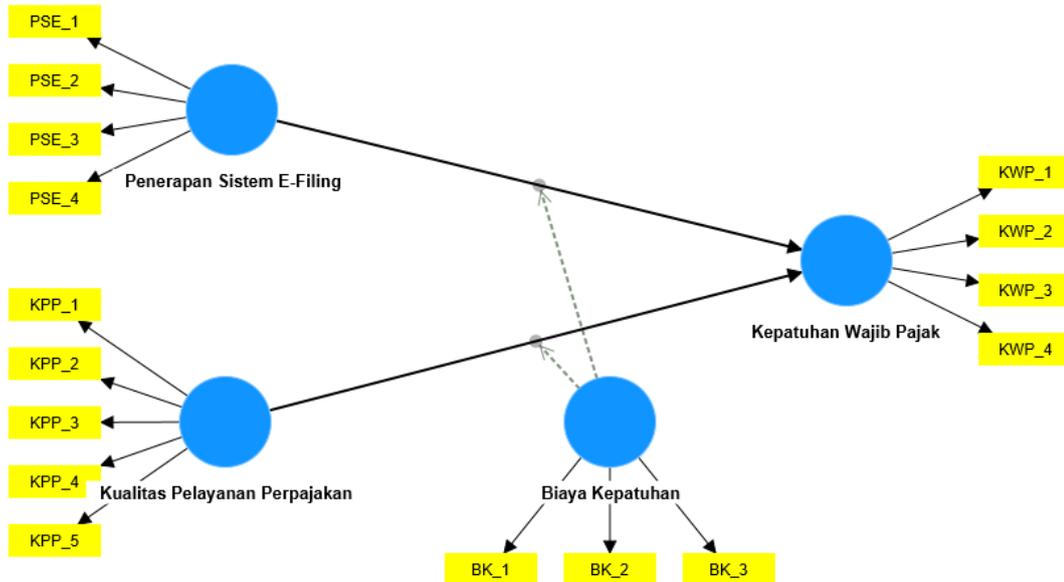
Responden	Biaya Kepatuhan		
	BK_1	BK_2	BK_3
1	4	3	4
2	3	2	4
3	4	3	4
4	3	3	3
5	4	4	4
6	4	3	4
7	4	4	4
8	4	5	4
9	5	5	5
10	5	5	5
11	5	5	5
12	5	5	5
13	5	5	5
14	3	3	3
15	5	4	5
16	4	4	4
17	2	3	2
18	5	5	5
19	4	2	4
20	5	3	5
21	3	5	3
22	5	4	5
23	3	2	3
24	4	4	4
25	5	5	5
26	5	5	5
27	5	4	5
28	2	2	2
29	2	2	2
30	2	2	2
31	1	1	1
32	4	4	4
33	4	4	4
34	4	4	4
35	3	3	3
36	4	5	4
37	2	2	2
38	4	4	4
39	1	1	1
40	3	3	3
41	3	3	3
42	4	4	4
43	3	3	3
44	5	3	5
45	3	5	3
46	2	2	2
47	2	2	2

48	4	5	4
49	4	5	4
50	1	1	1
51	2	3	2
52	2	2	2
53	4	4	4
54	1	1	1
55	4	4	4
56	5	5	5
57	1	1	1
58	5	5	5
59	4	4	4
60	3	3	3
61	2	3	2
62	3	4	3
63	4	3	4
64	5	4	5
65	4	3	4
66	3	5	3
67	5	3	5
68	4	3	4
69	3	3	3
70	4	4	4
71	3	3	3
72	5	5	5
73	3	3	3
74	2	2	2
75	2	2	2
76	1	1	1
77	2	2	2
78	3	4	3
79	5	5	5
80	5	5	5
81	5	3	5
82	5	5	5
83	3	3	3
84	3	2	3
85	3	3	3
86	4	4	4
87	1	1	1
88	1	1	1
89	4	5	4
90	3	3	3
91	3	5	3
92	5	5	5
93	3	3	3
94	4	4	4
95	2	2	2
96	5	5	5
97	5	5	5
98	5	5	5
99	4	5	4
100	5	5	5

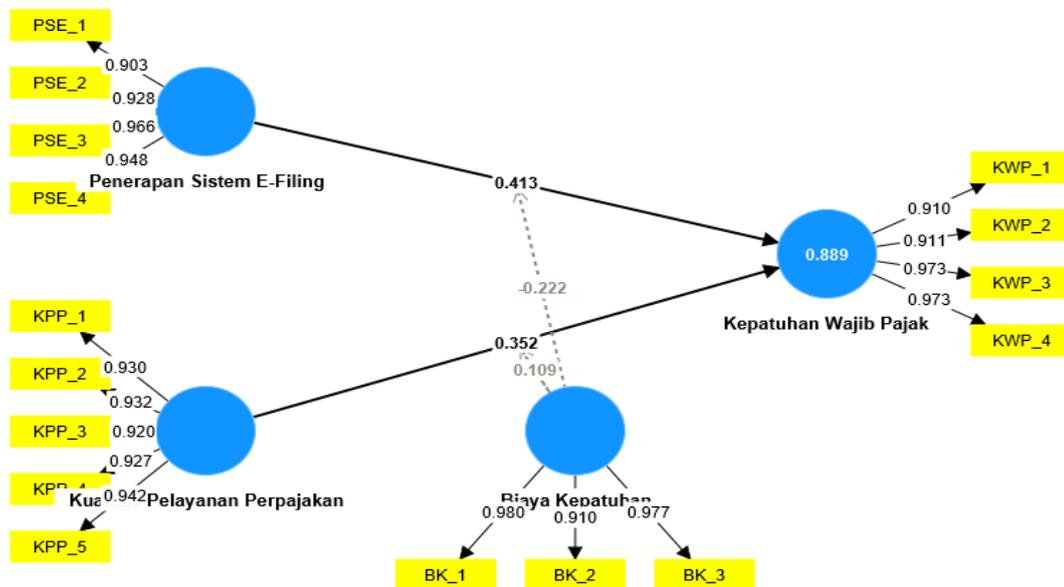
Lampiran 7. Hasil Olahan Data *SmartPLS 4.0*

Hasil Pengujian pada Program *SmartPLS 4.0*

Konseptualisasi Model



Loading Factors



Outer Loadings

	Outer loadings
BK_1 <- Biaya Kepatuhan	0.980
BK_2 <- Biaya Kepatuhan	0.910
BK_3 <- Biaya Kepatuhan	0.977
KPP_1 <- Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.930
KPP_2 <- Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.932
KPP_3 <- Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.920
KPP_4 <- Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.927
KPP_5 <- Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.942
KWP_1 <- Kepatuhan Wajib Pajak	0.910
KWP_2 <- Kepatuhan Wajib Pajak	0.911
KWP_3 <- Kepatuhan Wajib Pajak	0.973
KWP_4 <- Kepatuhan Wajib Pajak	0.973
PSE_1 <- Penerapan Sistem E-Filing	0.903
PSE_2 <- Penerapan Sistem E-Filing	0.928
PSE_3 <- Penerapan Sistem E-Filing	0.966
PSE_4 <- Penerapan Sistem E-Filing	0.948
Biaya Kepatuhan x Penerapan Sistem E-Filing -> Biaya Kepatuhan x Penerapan Sistem E-Filing	1.000
Biaya Kepatuhan x Kualitas Pelayanan Perpajakan -> Biaya Kepatuhan x Kualitas Pelayanan Perpajakan	1.000

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Biaya Kepatuhan	0.952	0.953	0.970	0.914
Kepatuhan Wajib Pajak	0.957	0.958	0.969	0.888
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0.961	0.961	0.970	0.865
Penerapan Sistem E-Filing	0.953	0.956	0.968	0.877

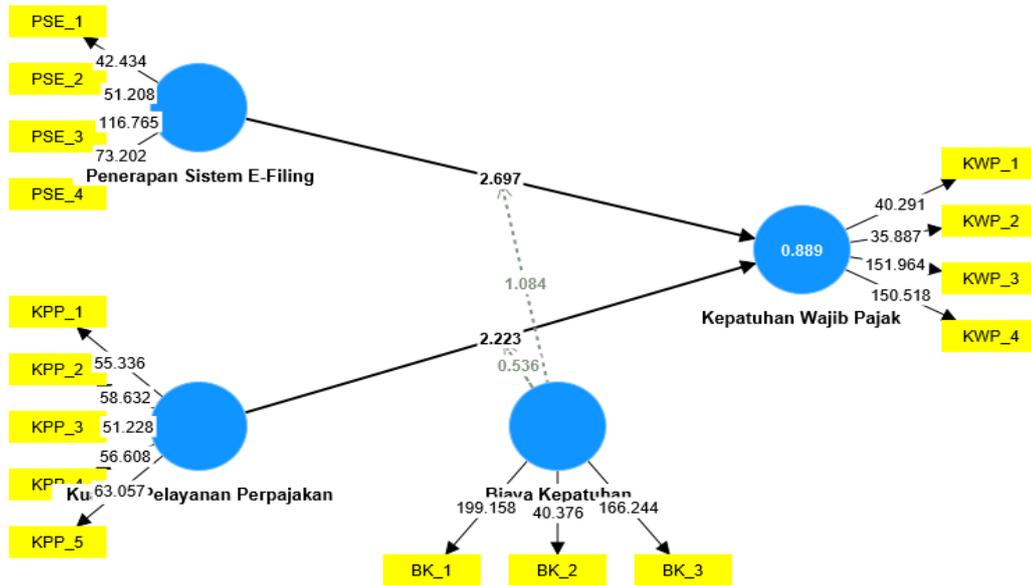
R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.889	0.883

Discriminant Validity

	Biaya Kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Perpajakan	Penerapan Sistem E-Filing	Biaya Kepatuhan x Penerapan Sistem E-Filing	Biaya Kepatuhan x Kualitas Pelayanan Perpajakan
BK_1	0.980	0.854	0.891	0.837	-0.510	-0.469
BK_2	0.910	0.836	0.860	0.790	-0.487	-0.453
BK_3	0.977	0.853	0.884	0.834	-0.515	-0.473
KPP_1	0.876	0.857	0.930	0.857	-0.461	-0.451
KPP_2	0.865	0.857	0.932	0.791	-0.525	-0.491
KPP_3	0.844	0.824	0.920	0.821	-0.436	-0.397
KPP_4	0.854	0.849	0.927	0.850	-0.485	-0.457
KPP_5	0.897	0.864	0.942	0.828	-0.452	-0.457
KWP_1	0.763	0.910	0.826	0.890	-0.488	-0.514
KWP_2	0.876	0.911	0.868	0.836	-0.518	-0.485
KWP_3	0.848	0.973	0.872	0.831	-0.609	-0.589
KWP_4	0.851	0.973	0.877	0.833	-0.604	-0.585
PSE_1	0.870	0.898	0.873	0.903	-0.557	-0.567
PSE_2	0.722	0.775	0.780	0.928	-0.382	-0.450
PSE_3	0.826	0.865	0.844	0.966	-0.439	-0.479
PSE_4	0.784	0.807	0.833	0.948	-0.382	-0.438
Biaya Kepatuhan x Penerapan Sistem E-Filing	-0.527	-0.590	-0.516	-0.477	1.000	0.986
Biaya Kepatuhan x Kualitas Pelayanan Perpajakan	-0.487	-0.577	-0.485	-0.519	0.986	1.000

Boostrapping



Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Biaya Kepatuhan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.127	0.145	0.129	0.882	0.328
Kualitas Pelayanan Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.352	0.358	0.158	2.223	0.028
Penerapan Sistem E-Filing → Kepatuhan Wajib Pajak	0.413	0.388	0.163	2.607	0.007
Biaya Kepatuhan x Penerapan Sistem E-Filing → Kepatuhan Wajib Pajak	-0.222	-0.189	0.205	1.084	0.278
Biaya Kepatuhan x Kualitas Pelayanan Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0.109	0.058	0.203	0.536	0.592