

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus pada KPP Badung Selatan)**



SKRIPSI

Oleh:

Nama: Hemas Daisy Fathya
No. Mahasiswa: 14312436

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2019

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus pada KPP Badung Selatan)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Hemas Daisyi Fathya

No. Mahasiswa: 14312436

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 April 2019

Penulis,



(Hemas Daisiy Fathya)

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI
PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus pada KPP Badung Selatan)**

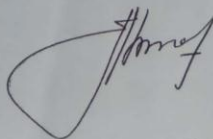
SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Hemas Daisyi Fathya
No. Mahasiswa: 14312436

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal: 14-04-2019

Dosen Pembimbing,



(Umi Sulistiyanti, S.E., Ak., M.Acc.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(STUDI KASUS PADA KPP BADUNG SELATAN)

Disusun Oleh : **HEMAS DAISYI FATHYA**

Nomor Mahasiswa : **14312436**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 8 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Umi Sulistiyanti, SE., Ak., M.Acc.

Penguji : Prapti Antarwiyati, Dra.,MS., Ak, CA.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *rabbil'alam*, Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Badung Selatan)” ini dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S-1 Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini mungkin tidak dapat berjalan dengan baik dan benar. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani segala aktivitas sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi. Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.
3. Kedua orang tua saya sekaligus investor saya, yang sudah merawat saya dari kecil sampai sekarang ini, Papa (Heri Sutikno) dan Mama (Siti Masrikah, S.E.) yang selalu memberikan semangat, doa, uang saku, dan nasehat yang

baik untuk saya. semoga Papa dan Mama sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

4. Om Hartono, Pakde Sigit Wijayanta, dan Mama Yuni selaku investor kedua saya. Terima kasih atas support dalam bentuk *financial* maupun *non-financial*.
5. Adik-adik saya Hemas Davin Al-Kautsar, Pratiwi Probaningrum Wijayanta, Pandu Ario Wijayanta yang selalu memberikan semangat, doa, dan hiburan disaat saya merasa putus asa. Semoga kita selalu rukun, kompak dan selalu mendukung satu sama lain untuk menggapai kesuksesan kita bersama sehingga dapat membahagiakan Mama dan Papa kita.
6. Dosen pembimbing saya, ibu Umi Sulistiyanti, S.E., Ak., M.Acc. yang sudah sabar membimbing serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Fathul Wahid, S. T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan Universitas.
8. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
9. Bapak Mahmudi, Dr. S.E., M.Si., Ak., CMA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi FE UII beserta segenap jajaran pengajar program studi Akuntansi.
10. Sahabat dari SMA, Eka Budhi Pahyuni. Sangat bersyukur kita masih bisa di Kota yang sama walaupun kuliah di kampus yang berbeda. Terima kasih sudah selalu ada disaat senang maupun sedih selama 7 tahun ini. Terima kasih untuk 7 tahun kebersamaanya, semoga persahabatan ini bisa berjalan seterusnya.

11. Rani Anggraini Putri, Linda Purwati, Atika Nurfauzia, Eva Aulia Fatma, Arrin Sulistyowati. Terima kasih penulis ucapkan untuk kebersamaan selama 4 tahunnya, terima kasih atas segala nasihat, pengalaman hidup, serta selalu menolong dan mengingatkan penulis dalam hal kebaikan selama kita bersama. Semoga kita bisa bertemu dalam keadaan baik, bahagia, dan sukses semua. Aamiin.
12. Nila, Gek Tia, Eka, Angga, Iqbal yang selalu menghibur. Sukses untuk kita semua!
13. Febriansyah Eka Ramadhan, Ida Ayu Larasati, Fathur Maulana. Berawal dari KKN sampai akhirnya keterusan main bareng, berbagi cerita canda tawa. Aku senang bisa kenal kalian. Sukses untuk kita semua, semoga kita bisa bertemu kembali di waktu yang tepat.
14. Teman-teman KKN unit 23 dan warga Dusun Gabug, Kabupaten Gunung Kidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Terima kasih atas kebersamaan dan bantuan yang telah kalian berikan selama satu bulan. Aku akan selalu merindukan momen-momen selama satu atap tersebut. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah serta selalu dimudahkan dan dilancarkan rezeki kita semua. Aamiin. See you when I see you, guys.
15. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungan kalian semua.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman yang telah membantu penulis dalam segala hal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena

itu kritik dan saran masih diperlukan dan harap disampaikan untuk menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pembaca untuk menambah wawasan serta berguna untuk penelitian selanjutnya.

Sekian dan Terima Kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.



Yogyakarta, 10 April 2019

Penulis,

(Hemas Daisy Fathya)

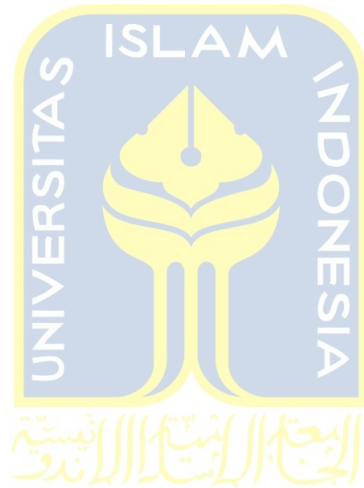
DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Berita Acara Ujian Tugas Akhir/Skripsi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	13
2.2 Teori Atribusi	14
2.3 Theory of Planned Behavior (TPB).....	16
2.4 Perpajakan	17
2.5 Wajib Pajak	18
2.6 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.7 Kesadaran Wajib Pajak	20
2.8 Kualitas Pelayanan	21
2.9 Pengertian dan Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	22
2.10 Sosialisasi Perpajakan	23
2.11 Penelitian Terdahulu.....	24
2.12 Hipotesis Penelitian	27

2.12.1	Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.12.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.12.3	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.12.4	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.12.5	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.12.6	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.12.7	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.13	Kerangka Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.3	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	40
3.3.1	Variabel Dependen.....	40
3.3.2	Variabel Independen	41
3.3.3	Variabel Moderasi.....	43
3.4	Metode Analisis.....	44
3.4.1	Statistik Deskriptif	44
3.4.2	Uji Validitas	45
3.4.3	Uji Reliabilitas	45
3.5	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.1	Uji Normalitas.....	46
3.5.2	Uji Mutikolinearitas	46
3.5.3	Uji Heterokedastisitas	47
3.6	Pengujian Hipotesis	47
3.6.1	Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	47
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.6.3	UJI F / Uji Kelayakan Model	49
3.6.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51

4.1	Gambaran Umum KPP Pratama Badung Selatan.....	51
4.2	Karakteristik Responden	51
4.2.1	Jenis Kelamin	52
4.2.2	Umur	52
4.2.3	Pendidikan.....	53
4.2.4	Pengalaman <i>E-Filing</i>	54
4.2.5	Sosialisasi Perpajakan	55
4.2.6	Pemahaman Internet.....	55
4.3	Uji Statistik Deskriptif.....	56
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.4.1	Uji Validitas	59
4.4.2	Uji Reliabilitas	61
4.5	Uji Asumsi Klasik	61
4.5.1	Uji Normalitas.....	62
4.5.2	Uji Multikolinearitas	62
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6	Pengujian Hipotesis	64
4.6.1	Analisis Moderate Regression Analysis (MRA).....	64
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.6.3	Uji Simultan (Uji F)	69
4.6.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	70
4.7	Pembahasan	72
4.7.1	Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	72
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.7.3	Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
4.7.4	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.7.5	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
4.7.6	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.7.7	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi.....	80
5.3 Keterbatasan.....	80
5.4 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	40
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman <i>e-Filing</i>	54
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Sosialisasi Perpajakan.....	55
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pemahaman Internet.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.13 Hasil Model Moderate Regression Analysis (MRA).....	65
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.15 Uji Simultan (Uji F)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	37
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Penelitian	89
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	90
LAMPIRAN 3 Karakteristik Responden	95
LAMPIRAN 4 Hasil Jawaban Responden	97
LAMPIRAN 5 Uji Statistik Deskriptif	112
LAMPIRAN 6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	113
LAMPIRAN 7 Uji Asumsi Klasik	121
LAMPIRAN 8 Moderate Regression Analysis (MRA)	123



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Selatan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Kuesioner ini di uji dengan uji valditas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kesadaran tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (3) Penerapan Sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (4) Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (5) Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (6) Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (7) Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Kesadaran, Kualitas Pelayanan, *e-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of awareness, quality of services, E-Filing System Application to Taxpayer Compliance with the Socialization Taxation Socialization as a Moderation Variable. This research data is obtained from questionnaire (primary) by using convenience sampling method. The population of this research is Individual Taxpayer in KPP Badung Selatan. The sample used in this study were 100 respondents. The questionnaire was tested with validity test and reliability test. The classical assumption test used is normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Hypothesis test used is Moderated Regression Analysis. The results of this study indicate that (1) Tax Awareness does not affect on Taxpayer Compliance. (2) Services Quality has a positive effect on Taxpayer Compliance. (3) Implementation of *e-Filing* System has a positive effect on Taxpayer Compliance. (4) The socialization of taxation has not positive affect on Taxpayer Compliance. (5) The socialization of taxation strengthens the influence of the tax awareness to taxpayer compliance. (6) The socialization of taxation weaken the influence of services quality on taxpayer compliance. (7) The socialization of taxation strengthens the influence of implementing e-filing system on taxpayer compliance.

Keywords: Awareness, Quality of Services, E-Filing, Taxpayer Compliance, Socialization Taxation.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan kegiatan pembangunan di segala bidang. Pembangunan tersebut dapat berjalan dengan lancar apabila didukung oleh pembiayaan yang memadai. Pemerintah memerlukan sumber penerimaan negara untuk membiayai kegiatan pembangunan yang dilakukan. Sumber penerimaan negara tersebut salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang utama dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pajak memiliki tujuan untuk menumbuhkan kesadaran, kepatuhan, serta tanggung jawab warga negara, maka dari itu peran masyarakat dalam dalam membayar pajak dapat membantu kelancaran pertumbuhan dan pembiayaan untuk pembangunan negara. Menurut Surya Manurung (2013) dalam Sari (2015), Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp 1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji

pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang telah disepakati. Salah satu langkah yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melakukan reformasi dibidang perpajakan (*tax reform*). Abdul Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan-perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses

bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Diana Sari, 2013).

Pada tahun 1983 telah terjadi reformasi perpajakan yang mengubah sistem pemungutan yang awalnya dengan *Official Assesment System* diubah menjadi *Self Assesment System*. Sejak tahun 1984 sistem perpajakan Indonesia telah menganut sistem *Self Assesment System* yaitu suatu sistem perpajakan modern yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, menyetorkan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Menurut Avianto (2016) *Self Assesment System* menuntut adanya peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban. Kesadaran dan kepatuhan merupakan hal yang terpenting dari berlangsungnya *Self Assesment System*.

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-Filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-Filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *electronic filing system*.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Sistem *e-Filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT karena sistem *e-Filing* dapat digunakan dimanapun dan kapanpun yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) sehingga dapat meminimalisir biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT tersebut. Penggunaan *e-Filing* memerlukan jaringan internet sehingga untuk dapat menerapkan *e-Filing* Wajib Pajak diharuskan untuk dapat memahami penggunaan internet.

Berdasarkan data statistik mengenai pengguna internet di Indonesia, total pengguna internet sebanyak 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 262 juta orang atau sekitar 58,08% dari total pengguna internet. Pengguna internet di Bali sebanyak 5,83%. Pengguna internet paling banyak adalah Pulau Jawa yaitu sebesar 19,09%. Sedangkan pengguna internet paling sedikit adalah Maluku-Papua yaitu sebesar 2,49% (www.apjii.or.id, 2017).

Pemerintah mengharapkan penerapan sistem *e-Filing* dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan fenomena yang

sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Menurut Susmita dan Supadmi (2016) kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai perilaku seorang Wajib Pajak dimana dalam menjalani semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya Wajib Pajak tetap berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku.

Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak salah satunya adalah kesadaran Wajib Pajak. Putri dan Jati (2014) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran tersebut dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban dan kesungguhannya dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai serta mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Selain itu, faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan. Supadmi (2009) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan sangat berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan

yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan informasi dari republika.co.id, realisasi penerimaan pajak masyarakat Bali masih belum mencapai target. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya namun persentase tingkat kepatuhannya cenderung mengalami penurunan. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak menjadi sebab pencapaian target penerimaan pajak tahun 2018 menurun dari tahun 2017. Menurut republika.co.id, tahun 2017 pencapaian target penerimaan pajak sebesar 57%. Tahun 2018, per 9 Maret 2018, pencapaian target penerimaan pajak hanya mencapai 41,5% yaitu dari 400.522 WP yang terdaftar wajib SPT sebanyak 291.221 WP sudah melaporkan SPT-nya dan yang melaporkan menggunakan *e-Filing* sebanyak 60.299 WP. (beritadewata.com)

Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala hal yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari kantor pelayanan pajak yakni melakukan pengumpulan dan pengolahan data,

penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan efektifitas Wajib Pajak, penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan pajak tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, Abdurrohman, Domai, dan Shobaruddin (2015), Handayani dan Tambun (2016) menemukan bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya pure moderasi dan memperlemah penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa bukan variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Noviani (2018), Agustiniingsih (2016), Husnurrosyidah dan dan Suhadi (2017), Putri, Harimurti, dan Suharno (2017), Megawangi dan Setiawan (2017) menemukan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pemahaman internet berpengaruh terhadap hubungan antara penerapan sistem *e-Filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib

Pajak, sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak. Noviani (2018) juga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara teoritis, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Ery (2014) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Susmita (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2014) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul:

“PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus pada KPP Badung Selatan)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah sosialisasi perpajakan mampu memoderasi hubungan antara kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah sosialisasi perpajakan mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

7. Apakah sosialisasi perpajakan mampu memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Peran sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Peran sosialisasi perpajakan dalam memoderasi hubungan antara kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6. Peran sosialisasi perpajakan dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
7. Peran sosialisasi perpajakan dalam memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi.
- Manfaat Praktis
- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi sehingga dapat melakukan inovasi dalam mengembangkan teknologi dan dapat mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
 - b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan menyeluruh terkait penulisan, maka penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan dan manfaat penelitian serta disusun sistematika penulisan di akhir.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini meliputi landasan teori yang menjadi dasar dari penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis penelitian ini setelah itu diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian kemudian disebutkan di hipotesis yang ingin diuji dalam penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang populasi penelitian, dan penentuan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data penelitian, definisi dan pengukuran setiap variabel, metode analisis, dan menguji hipotesis.

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Bab ini membahas tentang hasil penelitian serta analisis atau pembahasan tentang pengujian hipotesis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dan bagian akhir dari penelitian ini yang terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis et. al, (1986) yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.

2. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

Dari 5 konstruk tersebut persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu mudah digunakan dan Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-Filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

2.2 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider (1958). Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan. Terdapat tiga tahap yang mendasari proses suatu atribusi yaitu:

1. Seseorang harus melihat atau mengamati suatu perilaku.

2. Seseorang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan.
3. Seseorang harus menentukan apakah mereka percaya bahwa orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak.

Maksud dari teori ini lebih memfokuskan pada perilaku terhadap individunya, apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di dalam kendali pribadi seseorang individu. Perilaku secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Pada teori atribusi, penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2008) tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya, jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi

yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal, sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini terletak pada kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan teori atribusi karena dalam kepatuhan Wajib Pajak diperlukan adanya perilaku individu misalnya seperti perilaku individu dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), perilaku dalam melakukan kewajiban untuk melaporkan SPT secara tepat waktu.

Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kesadaran, dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan karena hal itu menyebabkan individu atau Wajib Pajak terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

2.3 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) atau Teori Perilaku Terencana merupakan pengembangan lebih lanjut dari Teori Perilaku Beralasan

atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Faktor utama dari perilaku individu adalah perilaku yang dipengaruhi oleh niat individu (*behavior intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut (Ajzen, 1991). Fokus utama teori ini sama seperti *reason action theory* yaitu kebiasaan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Kebiasaan dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Hubungan TPB dengan penelitian ini yaitu TPB merupakan teori yang berhubungan dengan perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Hal ini berkaitan dengan adanya sosialisasi perpajakan. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya Wajib Pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika Wajib Pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku Wajib Pajak serta dapat menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Perpajakan

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani dalam Abdul Rahman (2010) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Dari beberapa pengertian pajak yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapat jasa imbalan yang langsung digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2.5 Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Fidel (2010:136) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang telah ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP) yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasucha (2004) dalam Tri Aryobimo (2012) kepatuhan Wajib Pajak diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan, menghitung serta membayar Surat Pemberitahuan. Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jadi, kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak tersebut dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, pajak tunggakan, dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

2.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) dalam Arum (2012) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Jatmiko (2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran

perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

2.8 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005:153) dalam Komala (2013) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Supadmi (2009) dalam Widawati (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Menurut Anatan dan Lena Ellitan (2007:47) dalam Megawati (2015), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Boediono (2003:60) dijelaskan bahwa:

“Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.”

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dalam hal ini yaitu Wajib Pajak.

2.9 Pengertian dan Penerapan Sistem *E-Filing*

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktorat Jenderal Pajak memutuskan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Gita (2010) menjelaskan bahwa *e-Filing* sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan antara Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak menjadi lebih tinggi karena dapat merekam sendiri SPTnya. *E-Filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).

Pengertian penerapan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-Filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang

digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan *e-Filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem untuk menyampaikan SPT secara online dan *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.10 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan DJP untuk memberikan pengetahuan, informasi dan pembinaan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui peraturan perpajakan, tata cara perpajakan dan segala hal tentang undang-undang perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Burhan, 2015). Dalam penelitiannya, Winerungan (2013) juga mengungkapkan sosialisasi perpajakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak guna menimbulkan pemahaman tentang pajak. Menurut beberapa pengertian tentang sosialisasi perpajakan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan bentuk penyampaian informasi yang bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung mengenai segala hal perpajakan.

2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abdurrohman, Domai, dan Shobaruddin (2015)	Implementasi Program <i>E-Filing</i> dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro	<ul style="list-style-type: none"> - Langkah-langkah dalam implementasi <i>e-Filing</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi <i>e-Filing</i> belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak.
2.	Dharma (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PKB dan BBNKB	<ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PKB dan BBNKB.
3.	Handayani dan Tambun (2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating.	<ul style="list-style-type: none"> - penerapan sistem <i>e-Filing</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - penerapan sistem <i>e-Filing</i> dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa bukan variabel moderating

			dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Agustiningsih (2016)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.	<ul style="list-style-type: none"> - penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5.	Noviani (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Sosialisasi perpajakan memperkuat penerapan penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Pemahaman internet memperkuat penerapan penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6.	Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)	Pengaruh <i>E-Filing</i> , <i>E-Billing</i> dan <i>E-Faktur</i> Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>e-Filing</i>, <i>e-biling</i>, <i>e-faktur</i> berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus.
7.	Putri, Harimurti, dan Suharno (2017)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surakarta.	<ul style="list-style-type: none"> - penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. - Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

			kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
8.	Megawangi dan Setiawan (2017)	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak. - Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak.
9.	Sifanuri (2017)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Sosialisasi, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
10.	Susmita dan Supadmi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> - kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan peneparan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

11.	Pratiwi dan Ery (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar	- Kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak reklame.
-----	------------------------	--	---

2.12 Hipotesis Penelitian

2.12.1 Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2011). Kesadaran membayar pajak merupakan bentuk pencerminan kepatuhan dan disiplin dari para Wajib Pajak sendiri. Kesadaran masyarakat yang tinggi dapat menjadi pendorong semakin banyaknya masyarakat untuk mendaftarkan dirinya menjadi Wajib Pajak, membayar, dan menghitung jumlah pajak yang terutang hingga melaporkan jumlah pajak sebagai bentuk tanggung jawab rakyat terhadap negara.

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali Wajib Pajak itu sendiri dalam keadaan sadar seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Dalam kepatuhan Wajib

Pajak, kesadaran merupakan hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Hal ini dikarenakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak tersebut memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan membayar pajaknya dengan sukarela dan tidak peduli tentang biaya pajak yang dikenakan.

Munari (2005) dalam Arum (2012) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jatmiko (2006) dalam Arum (2012) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Berdasarkan penelitian dari Pratiwi & Ery (2014), Agustiniingsih (2016), Putri, Harimurti, dan Suharno (2017), Megawangi dan Setiawan (2017) yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.12.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu aparatur pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi

kepuasan para konsumen dalam bentuk jasa yang disampaikan oleh aparatur berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dari sebab-sebab luar. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka Wajib Pajak akan merasa puas sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Ristian, 2017).

Penelitian Pratiwi & Ery (2014) yang membahas kualitas pelayanan menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu unsur terpenting yang akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal pelayanan sehingga kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil penelitian Megawangi dan Setiawan (2017), Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dapat dirumuskan:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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

Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimal mungkin agar Wajib Pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan melakukan reformasi perpajakan. *E-Filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-Filing* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori TAM Davis et. al, (1986), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu mudah digunakan dan Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-Filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

Fred Davis (1986) menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satu model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, penggunaan teknologi komputer yang dimaksud adalah penerapan sistem *e-Filing* yang membutuhkan teknologi komputer.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa dengan adanya teknologi maka akan mempermudah dan memberikan manfaat kepada Wajib Pajak dalam hal efisiensi waktu yang mana Wajib Pajak tidak perlu untuk datang ke KPP untuk melaporkan SPTnya karena melalui sistem *e-Filing* tersebut Wajib Pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT dimanapun dan kapanpun sehingga dengan adanya sistem *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Noviani (2018), Agustiniingsih (2016), Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.12.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan dan pembinaan kepada Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan (Handayani dan Tambun, 2016). Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak selalu melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak yang diharapkan Wajib Pajak akan memiliki pengetahuan yang lebih mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yaitu perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya Wajib Pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu faktor yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses oleh Wajib Pajak (Witono, 2008:197).

Semakin meningkatnya kegiatan sosialisasi maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat pula. Hal ini didukung dengan penelitian Sifanuri (2017, Rohmawati dkk (2012:11) yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penelitian Widowati (2015: 11) yang menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan penelitian Purba (2016:29) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan teori tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.12.5 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan sangat penting diberikan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak akan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak mengadakan

sosialisasi perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan ini, maka Wajib Pajak akan mendapatkan pengertian, informasi, dan pembinaan sehingga dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak.

Winerungan (2013) menyatakan bahwa kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Megawangi dan Setiawan (2017) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka sosialisasi perpajakan digunakan sebagai variabel moderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.12.6 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Supadmi (2009), secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh aparat pajak untuk memenuhi harapan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan dari aparat pajak sangat diharapkan oleh Wajib Pajak.

Penelitian menurut Megawangi dan Setiawan (2017) mengatakan bahwa sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak. Adanya sosialisasi perpajakan serta diberikannya kualitas pelayanan yang memadai, akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, maka sosialisasi perpajakan digunakan sebagai variabel moderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.12.7 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik

mengenai sistem *e-Filing* maupun peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya pemahaman terhadap sistem *e-Filing* yang diperoleh dari sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yaitu perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya Wajib Pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika Wajib Pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku Wajib Pajak serta dapat menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Noviani (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak namun tidak sejalan dengan penelitian Handayani dan Tambun (2016) yang menyatakan interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya *pure moderating* dan memperlemah penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian ini, maka ditetapkan hipotesis keenam dalam penelitian ini, yaitu:

H7: Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.13 Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antara kesadaran, kualitas pelayanan serta penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan apakah sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh antara kesadaran, kualitas pelayanan serta penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini kerangka dalam penelitian ini:



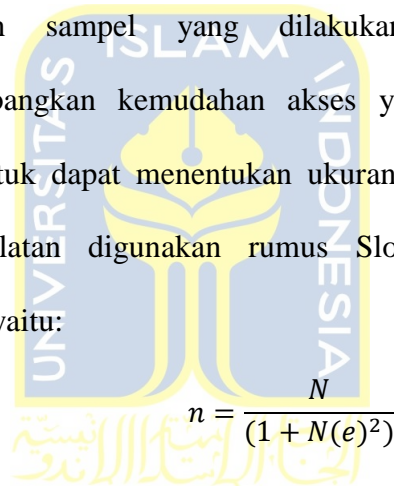
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Selatan. Pengambilan sampel ini menggunakan metode *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan mempertimbangkan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh penulis. Untuk dapat menentukan ukuran sampel Wajib Pajak KPP Badung Selatan digunakan rumus Slovin, Bambang dan Lina (2005:137) yaitu:



$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Badung Selatan diketahui jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi efektif sebanyak 125.329. Besarnya sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *Solvin* adalah:

$$n = \frac{125.329}{(1 + 125.329(0,1)^2)} = 99,9$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer yang diperoleh langsung dari Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Selatan. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Sumber data diperoleh dari para Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Selatan yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode survei menggunakan kuisisioner. Kuisisioner diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *e-Filing*. Dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden, dan responden diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang telah diberikan. Data yang didapat dari cara survei menggunakan kuisisioner ini masih sangat mentah, sehingga untuk memperoleh informasi yang diinginkan data tersebut harus diolah terlebih dahulu. Kuisisioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 4 poin yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Di dalam kuisisioner tersebut terdapat petunjuk pengisian, hal ini digunakan untuk mempermudah para responden untuk menjawab pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

NO	KETERANGAN	SKOR
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Setuju	3
4	Sangat Setuju	4

3.3 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah jenis variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Gunadi (2013:94) kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Terdapat 5 indikator kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan tepat waktu.
3. Kepatuhan dalam pembayaran pajak.

4. Kepatuhan meningkat yang disebabkan dengan adanya pengetahuan yang cukup.
5. Kepatuhan meningkat yang disebabkan dengan adanya kesadaran, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan.

Kelima indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 4.

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain tetapi dapat mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kesadaran, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-Filing*. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak melakukan peraturan perpajakannya tanpa adanya dorongan atau paksaan dari orang lain (Muliari dan Ery, 2011). Variabel Kesadaran Wajib Pajak diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisikan lima butir pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Astuti (2014). Terdapat 5 indikator kesadaran Wajib Pajak yaitu:

1. Kesadaran bahwa membayar pajak merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara dan diatur oleh Undang-Undang.
2. Kesadaran bahwa setiap orang yang mendapatkan penghasilan di Indonesia dan memenuhi syarat, wajib dikenakan pajak penghasilan dan harus memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kesadaran bahwa menunda dan mengurangi jumlah pajak yang seharusnya dibayar, dapat merugikan negara.
4. Kesadaran bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dan peran dalam pembangunan negara.
5. Kesadaran bahwa membayar dan melaporkan pajak penghasilan sesuai dengan kondisi penghasilan.

Kelima indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 4.

Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni Wajib Pajak (Alabede et al, 2011). Variabel Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisikan lima butir pertanyaan. Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan pajak yaitu:

1. Petugas cukup tanggap dalam membantu dan membimbing.
2. Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.
3. Petugas bersedia memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh Wajib Pajak.
4. Perlunya kotak kritik dan saran petugas di tempat pembayaran pajak untuk perbaikan pelayanan.
5. Petugas pajak bersedia menerima kritik dan saran dari Wajib Pajak.

Menurut (Pandiangan, 2007: 38) mendefinisikan sistem *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat. Terdapat 5 indikator keuntungan dengan diterapkannya sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Penghitungan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena terkomputerisasi.
3. Mengisi SPT lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk elektronik.
4. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT.
5. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

Kelima indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 4.

3.3.3 Variabel Moderasi

Variabel moderasi adalah jenis variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel pemoderasi adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan DJP untuk memberikan pengetahuan, informasi dan pembinaan kepada

masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui peraturan perpajakan, tata cara perpajakan dan segala hal tentang undang-undang perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Indikator yang digunakan yaitu (Noviani, 2018):

1. Sosialisasi perpajakan secara langsung.
2. Sosialisasi perpajakan secara langsung sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Sosialisasi perpajakan secara tidak langsung yaitu melalui TV, koran, brosur, internet, dan lain-lain.
4. Sosialisasi perpajakan secara tidak langsung membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku.
5. Dengan adanya sosialisasi, Wajib Pajak bisa menghitung, menyetor, serta melaporkan kewajiban perpajakan

Kelima indikator tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1 - 4.

3.4 Metode Analisis

3.4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah ilmu statistika yang mengolah, menyajikan data tanpa mengambil keputusan untuk populasi. Uji

statistik deskriptif mencakup nilai rata – rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari data penelitian. Statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

3.4.2 Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2011: 52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil analisis uji validitas dapat diketahui dengan melihat output yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation/t* hitung < t tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation/t* hitung > t tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Cronbach's Alpha* adalah tolak ukur yang digunakan untuk menghubungkan korelasi antaraskala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. *Cronbach's Alpha* yang jumlahnya lebih

besar dari 0,60 dapat dipakai ukuran untuk menyebutkan suatu instrumen reliabel pada uji reabilitas (Pratiwi & Ery 2014).

3.5 Uji Asumsi Klasik

3.5.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Uji ini berguna untuk tahap awal metode pemilihan analisis data. Model regresi yang baik adalah data yang didistribusi normal atau mendekati normal (Cahyono et al., 2016). Dalam penelitian ini digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi $\geq 5\%$ atau 0.05, maka data berdistribusi normal.

3.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji terkait keberadaan korelasi. Antara model regresi dan variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Cara mendeteksi apakah ada atau tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *tolerance* yang lebih besar dari 10% atau VIF kurang dari 10 pada uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas (Pratiwi & Ery, 2014).

3.5.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas digunakan analisis dengan uji *glejser*. Persamaan regresi dari uji *glejser* adalah sebagai berikut:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Model regresi dikatakan bebas heterokedastisitas apabila signifikansi t dari hasil meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05 (5%) (Pratiwi & Ery, 2014).

3.6 Pengujian Hipotesis

3.6.1 Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Dalam penelitian ini menggunakan teknik uji interaksi atau yang sering disebut dengan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. *Moderated Regression Analysis (MRA)* merupakan aplikasi khusus regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan variabel *moderating*. Berikut kriteria terjadinya moderasi:

- Jika uji variabel moderasi hasilnya sig. < 0,05 dan uji variabel independen * variabel moderasi hasilnya sig < 0,05 maka

terjadi moderasi semu (Quasi Moderator) yaitu merupakan variabel yang memoderasi antara variabel independen dengan variabel dependen yang sekaligus menjadi variabel independen.

- Jika uji variabel moderasi hasilnya $\text{sig.} > 0,05$ dan uji variabel independen * variabel moderasi hasilnya $\text{sig} < 0,05$ maka terjadi moderasi murni (Pure Moderator) yaitu merupakan variabel yang memoderasi antara variabel independen dengan variabel dependen dimana variabel moderasi murni berinteraksi dengan variabel independen tanpa menjadi variabel independen.
- Jika uji variabel moderasi hasilnya $\text{sig.} < 0,05$ dan uji variabel independen * variabel moderasi hasilnya $\text{sig} > 0,05$ maka terjadi prediktor moderasi (Predictor Moderseri Variabel) yaitu variabel moderasi ini hanya berperan sebagai variabel independen.
- Jika uji variabel moderasi hasilnya $\text{sig.} > 0,05$ dan uji variabel independen * variabel moderasi hasilnya $\text{sig} > 0,05$ maka terjadi moderasi potensial (Homologiser Moderator) yaitu merupakan variabel yang potensial menjadi variabel moderasi. Variabel ini tidak berinteraksi dengan variabel independen dan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen.

3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) memiliki fungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji koefisien determinasi ini berkaitan dengan seberapa besar variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila R^2 semakin besar terhadap variabel dependen dan bila R^2 semakin kecil mendekati nol maka dapat dikatakan semakin kecil pengaruh variabel independennya terhadap variabel dependen.

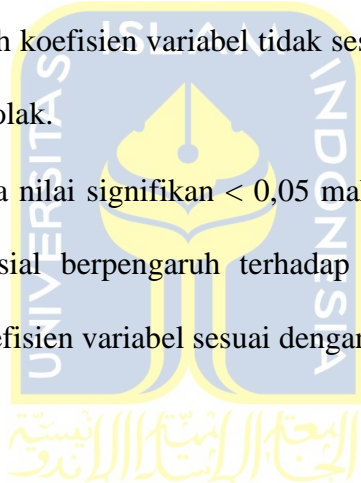
3.6.3 Uji F / Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka hipotesis tidak diterima. Namun sebaliknya, jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ berarti hipotesis diterima. Uji F juga dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung $>$ dari F tabel maka H_0 di tolak dan H_a diterima.

3.6.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan level signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel tidak sesuai dengan arah H_a , maka H_a ditolak.
- Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel sesuai dengan arah H_a , maka H_a diterima.



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Badung Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan adalah salah satu unit kantor pelayanan pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali yang beralamat di Jl. Kapten Tantular No.4 GKN II, Renon-Denpasar-Bali, Indonesia. Wilayah Kerja KPP Pratama Badung Selatan terdiri dari 2 (dua) Kecamatan, yaitu: Kecamatan Kuta dan Kecamatan Kuta Selatan di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Kecamatan Kuta terdiri dari Tuban, Legian, Kedonganan, Seminyak. Kecamatan Kuta Selatan meliputi Kelurahan Pecatu, Ungasan, Benoa, Tanjung Benoa, Kutuh.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini yaitu 100 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dapat dijelaskan gambaran mengenai responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pengalaman *e-Filing*, serta pemahaman internet. Berikut ini data karakteristik responden menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pengalaman *e-Filing* serta pemahaman internet:

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	57	57
	Perempuan	43	43
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan hasil tabel 4.1 menunjukkan bahwa Wajib Pajak Badung Selatan yang menjadi responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 responden atau sebesar 57% dan sisanya responden perempuan berjumlah 43 responden atau sebesar 43%.

4.2.2 Umur

Berdasarkan umur responden dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Usia	< 30	31	31
	31-40	25	25
	41-50	29	29
	51-60	15	15
	Total	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel 4.2. menunjukkan bahwa responden yang berusia < 30 tahun sebanyak 31 responden atau sebesar 31%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 25 responden atau sebesar 25%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 29 responden atau sebesar 29%, dan responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 15 responden atau sebesar 15%. Dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak berusia < 30 tahun.

4.2.3 Pendidikan

Berdasarkan pendidikan responden dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pendidikan	SMA	38	38
	Diploma	42	42
	S1	20	20
	Total	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 38 responden atau sebesar 38%, yang memiliki tingkat pendidikan Diploma berjumlah 42 responden atau sebesar 42%, yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 20 responden atau sebesar 20%. Dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan Diploma.

4.2.4 Pengalaman *E-Filing*

Berdasarkan pengalaman *e-Filing* responden dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman *e-Filing*

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pengalaman <i>E-Filing</i>	< 1 Tahun	36	36
	1-2 Tahun	42	22
	> 2 Tahun	22	42
	Total	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengalaman *e-Filing* selama < 1 tahun sebanyak 36 responden atau sebesar 36%, yang memiliki pengalaman *e-Filing* selama 1-2 tahun sebanyak 42 responden atau 42% dan yang memiliki pengalaman *e-Filing* selama > 2 tahun sebanyak 22 responden atau sebesar 22%. Dapat disimpulkan bahwa pengalaman responden dalam menggunakan *e-Filing* yang lebih banyak yaitu sekitar 1-2 tahun.

4.2.5 Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan sosialisasi perpajakan responden dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Sosialisasi Perpajakan

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sosialisasi Perpajakan	Ya	47	47
	Tidak	53	53
	Total	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan sebanyak 47 responden atau sebesar 47%, dan yang tidak pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan sebanyak 53 responden atau 53%. Dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan lebih banyak dibandingkan dengan yang pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan.

4.2.6 Pemahaman Internet

Berdasarkan pemahaman internet dalam penelitian ini, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pemahaman Internet

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pemahaman Internet	Paham	100	100
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh responden paham terhadap internet.

4.3 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi atas jawaban responden dari tiap-tiap variabel. Penilaian analisis statistik deskriptif memberikan penilaian tentang tinggi rendahnya persepsi responden terhadap keseluruhan variabel penelitian tersebut, hasil analisis statistik deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran (X1)	100	3	4	3,208	0,282
Kualitas Pelayanan (X2)	100	2,6	3,6	3,144	0,210
Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	100	3	4	3,200	0,239
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	3	3,8	3,136	0,216
Sosialisasi Perpajakan (Z)	100	2,2	3,6	3,040	0,237

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 5)

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa n merupakan responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Nilai minimum adalah nilai skor terendah, sedangkan nilai maksimum adalah nilai skor tertinggi. *Mean* adalah hasil penjumlahan nilai minimum dan maksimum dibagi dua. Semakin tinggi tingkat standar deviasinya maka akan semakin heterogenitas, yang berarti bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan pada kuesioner semakin bervariasi, sebaliknya semakin rendah tingkat standar deviasinya maka jawaban responden terhadap pertanyaan pada kuesioner semakin homogeny yang berarti bahwa variasi jawaban semakin kecil. Dari tabel 4.7 maka dapat disimpulkan statistik deskripsi masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran memiliki nilai minimum sebesar 3, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 4. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden mengenai variabel kesadaran yaitu 3,208. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa kesadaran yang diterapkan oleh responden cukup tinggi. Standar deviasi pada variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,282 yang menunjukkan bahwa jawaban responden bersifat homogeny karena nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata yang berarti variasi jawaban semakin kecil atau kurang bervariasi.
2. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai minimum sebesar 2,6 dan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 3,6. Nilai rata-rata

(*mean*) jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pajak yaitu 3,144. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima responden telah memberikan manfaat yang baik. Standar deviasi pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,210 yang menunjukkan bahwa jawaban responden bersifat homogeny karena nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata yang berarti variasi jawaban semakin kecil atau kurang bervariasi.

3. Variabel penerapan sistem *e-Filing* memiliki nilai minimum sebesar 3, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 4. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden mengenai variabel penerapan sistem *e-Filing* yaitu sebesar 3,200. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* yang dilakukan oleh responden telah terlaksana cukup baik. Standar deviasi pada variabel penerapan sistem *e-Filing* sebesar 0,239 yang menunjukkan bahwa jawaban responden bersifat homogeny karena nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata yang berarti variasi jawaban semakin kecil atau kurang bervariasi.
4. Variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 3, sedangkan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 3,8. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden mengenai variabel kepatuhan Wajib Pajak yaitu 3,136. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa kepatuhan responden mulai meningkat. Standar deviasi pada

variabel kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,216 yang menunjukkan bahwa jawaban responden bersifat homogeny karena nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata yang berarti variasi jawaban semakin kecil atau kurang bervariasi.

5. Variabel moderaasi sosialisasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 2,2 dan untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 3,6. Nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden mengenai variabel moderasi sosialisasi perpajakan yaitu 3,040. Dari nilai rata-rata ini, menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan yang diterima responden telah memberikan manfaat yang baik. Standar deviasi pada variabel moderasi sosialisasi perpajakan sebesar 0,237 yang menunjukkan bahwa jawaban responden bersifat homogeny karena nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata yang berarti variasi jawaban semakin kecil atau kurang bervariasi.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berdasarkan ketentuan, dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka suatu instrumen dikatakan valid apabila apabila nilai *pearson correlation* (R hitung) > R tabel, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* (R hitung) < R tabel

maka butir pertanyaan dapat dikatakan tidak valid. Berikut adalah hasil olah data untuk uji validitas:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Validitas		Keterangan
			Koefisien Korelasi	R tabel	
1	Kesadaran (X1)	X1.1	0,867	0,169	Valid
		X1.2	0,869	0,169	Valid
		X1.3	0,755	0,169	Valid
		X1.4	0,949	0,169	Valid
		X1.5	0,741	0,169	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,689	0,169	Valid
		X2.2	0,780	0,169	Valid
		X2.3	0,780	0,169	Valid
		X2.4	0,623	0,169	Valid
		X2.5	0,605	0,169	Valid
3	Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> (X3)	X3.1	0,822	0,169	Valid
		X3.2	0,791	0,169	Valid
		X3.3	0,790	0,169	Valid
		X3.4	0,574	0,169	Valid
		X3.5	0,822	0,169	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,630	0,169	Valid
		Y.2	0,861	0,169	Valid
		Y.3	0,867	0,169	Valid
		Y.4	0,822	0,169	Valid
		Y.5	0,604	0,169	Valid
6	Sosialisasi Perpajakan (Z)	Z.1	0,681	0,169	Valid
		Z.2	0,597	0,169	Valid
		Z.3	0,745	0,169	Valid
		Z.4	0,648	0,169	Valid
		Z.5	0,579	0,169	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa nilai R hitung untuk masing-masing pernyataan pada tiap variabel menunjukkan hasil yang lebih besar dibandingkan R tabel sebesar 0,169 sehingga dapat

disimpulkan bahwa tiap variabel tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Umar (2008:207) menyatakan bahwa nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Berikut adalah hasil olah data untuk uji reabilitas:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas

No.	Variabel	Item	Reliabilitas		Keterangan
			Alpha Cronbach	Standar	
1	Kesadaran	X1	0,880	0,6	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	X2	0,710	0,6	Reliabel
3	Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	X3	0,801	0,6	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak	Y	0,805	0,6	Reliabel
5	Sosialisasi Perpajakan	Z	0,697	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.9, semua variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* di atas 0,6 sehingga semua instrumen tersebut reliabel dan layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolienaritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

4.5.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian telah terdistribusi normal. Hal ini dapat diketahui dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka data terdistribusi secara normal, namun apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal. Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,003
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,051

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 7)*

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,051. Karena *Asymp. Sig (p-value)* 0,051 lebih besar daripada α (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami multikolinearitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*, yaitu jika nilai *tolerance* lebih dari 10 persen dan nilai *VIF* kurang dari 10, berarti

tidak ada multikolinearitas model regresi ini. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kesadaran (X1)	0.261	6.527
Kualitas Pelayanan (X2)	0.263	3.804
Penerapan <i>e-Filing</i> (X3)	0.231	4.321
Sosialisasi Pajak (Z)	0.294	9.614
Kesadaran * Sosialisasi Pajak (X1*Z)	0.273	9.636
Kualitas Pelayanan * Sosialisasi Pajak (X2*Z)	0.350	2.857
Penerapan <i>e-Filing</i> * Sosialisasi Pajak (X3*Z)	0.277	3.604

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* lebih dari 10 persen (0,1) dan seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah

tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
(Constant)	0,000
Kesadaran (X1)	0,051
Kualitas Pelayanan (X2)	0,718
Penerapan <i>e-Filing</i> (X3)	0,264
Sosialisasi Pajak (Z)	0,461
Kesadaran * Sosialisasi Pajak (X1*Z)	0,309
Kualitas Pelayanan * Sosialisasi Pajak (X2*Z)	0,642
Penerapan <i>e-Filing</i> * Sosialisasi Pajak (X3*Z)	0,736

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan SPSS terlihat bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap absolute residual (*abs_res*) karena nilai Sig. lebih besar dari 0,05. Dengan demikian model dalam penelitian ini tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1 Analisis Moderate Regression Analysis (MRA)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Moderate Regression Analysis (MRA)*. Analisis ini digunakan untuk

mengetahui dan menunjukkan pengaruh dari kesadaran, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Dalam model analisis pada penelitian ini, yang digunakan sebagai variabel independen adalah Kesadaran (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Penerapan Sistem *e-Filing* (X_3), sedangkan variabel moderasi yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan (M1). Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut ini hasil *Moderate Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan bantuan SPSS Statistics 21.0:

Tabel 4.13 Hasil Model Moderate Regression Analysis (MRA)

Model	Unstandardized Coefficients	Sig.	Kesimpulan
	Beta		
(Constant)	2,766	0,071	
Kesadaran (X_1)	-0,357	0,092	H1 gagal diterima
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,382	0,006	H2 diterima
Penerapan <i>e-Filing</i> (X_3)	0,572	0,000	H3 diterima
Sosialisasi Pajak (Z)	0,220	0,275	H4 gagal diterima
Kesadaran * Sosialisasi Pajak ($X_1 * Z$)	0,643	0,003	H5 diterima
Kualitas Pelayanan * Sosialisasi Pajak	-0,161	0,275	H6 gagal diterima

(X2*Z)			
Penerapan <i>e-Filing</i> * Sosialisasi Pajak (X3*Z)	0,263	0,004	H7 diterima

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 8)

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 4.13, maka dapat disusun persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 2,766 - 0,357X_1 + 0,382X_2 + 0,572X_3 + 0,220M_1 + 0,643X_1 * M_1 - 0,161X_2 * M_1 + 0,263X_3 * M_1 + e$$

Interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

$\alpha = 2,766$. konstanta menunjukkan angka 2,766 yang berarti jika nilai variabel kesadaran, kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan sosialisasi perpajakan bernilai 0 maka kepatuhan Wajib Pajak bernilai konstan sebesar 2,766.

$\beta_1 = -0,357$. nilai koefisien variabel kesadaran sebesar -0,357 artinya bahwa setiap penurunan variabel kesadaran sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, dan sosialisasi perpajakan bernilai 0, maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,357 satuan.

$\beta_2 = 0,382$. nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,382 artinya bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran, penerapan *e-filing*, dan sosialisasi

perpajakan bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,382 satuan.

$\beta_3 = 0,572$. nilai koefisien variabel penerapan *e-filing* sebesar 0,572 artinya bahwa setiap kenaikan variabel penerapan *e-filing* sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,572 satuan.

$\beta_4 = 0,220$. nilai koefisien variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,220 artinya bahwa setiap kenaikan variabel sosialisasi perpajakan sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran, kualitas pelayanan, dan penerapan *e-filing* bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,220 satuan.

$\beta_5 = 0,643$. nilai koefisien variabel sosialisasi perpajakan memoderasi kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,643 artinya bahwa setiap kenaikan variabel tersebut sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,643 satuan.

$\beta_6 = -0,161$. nilai koefisien sosialisasi perpajakan memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar $-0,161$ artinya bahwa setiap penurunan variabel tersebut sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar $0,161$ satuan.

$\beta_7 = 0,263$. nilai koefisien variabel sosialisasi perpajakan memoderasi penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar $0,263$ artinya bahwa setiap kenaikan tersebut sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai 0, maka variabel kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar $0,263$ satuan.

4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ini berkaitan dengan seberapa besar variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independenya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati atau menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan oleh variabel

dependen (Ghozali, 2011). Berikut disajikan tabel hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,762	0,580	0,549	0,72656

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 8)

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai *R Square* 0,580, sedangkan nilai Adjusted R-Square diperoleh sebesar 0,549. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan, penerapan sistem *e-Filing*, sosialisasi perpajakan dan interaksinya berpengaruh sebesar 0,549 atau 54,9%, sedangkan sisanya sebesar 45,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

4.6.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian (Ghozali, 2011). Berikut adalah tabel hasil uji F:

Tabel 4.15 Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	67,194	7	9,599	18,184	0,000
Residual	48,566	92	0,528		
Total	115,760	99			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019 (Lampiran 8)

Berdasarkan model yang telah dianalisis, diketahui F_{hitung} sebesar 18,184, signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Berdasarkan nilai toleransi yang diberikan yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan nilai

signifikansi $0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti model yang terbentuk telah layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

4.6.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu: kesadaran, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap variabel dependen (kepatuhan Wajib Pajak) dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Hipotesis 1

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,092 ($0,092 > 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H_1 gagal diterima, yang berarti bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 2

Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,006 ($0,006 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H_2 diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 3

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H3 diterima, yang berarti bahwa penerapan system *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 4

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,275 ($0,275 > 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H4 gagal diterima, yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 5

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,003 ($0,003 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H5 diterima, yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 6

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,275 ($0,275 > 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H6 gagal diterima, yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 7

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,004 ($0,004 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan H7 diterima, yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak belum sepenuhnya memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kurangnya kesadaran ini akan membuat Wajib Pajak enggan membayar pajak dan merasa dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara serta mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sifanuri (2017) yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak

sejalan dengan penelitian dari Megawangi dan Setiawan (2017) yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan-santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberikan informasi yang jelas terhadap Wajib Pajak. Wajib Pajak yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik akan senantiasa merasa senang, merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak karena Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi. Menurut teori atribusi bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor eksternal yang bisa mempengaruhi persepsi Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pengaruh eksternal itu sendiri datang dari luar diri Wajib Pajak itu sendiri. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas (sebagai pengaruh eksternal), maka Wajib Pajak akan

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga Wajib Pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak.

Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Susmita dan Supadmi (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4.7.3 Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-Filing* maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sistem *e-Filing* memberikan pengaruh tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena penerapan sistem *e-Filing* merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori TAM Davis et. al, (1986), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu mudah digunakan dan Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-Filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-Filing* itu tidak mudah digunakan

dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

Penerapan *e-Filing* di KPP Badung Selatan sudah cukup baik. *E-Filing* dibuat dengan tujuan supaya Wajib Pajak lebih mudah dan tepat waktu dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya, ternyata tujuan dari dibuatnya sistem *e-Filing* ini sudah cukup disadari dan dipahami oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak sadar dengan diterapkannya *e-Filing* sangat membantu dalam melaporkan pajak secara cepat, aman, dan bisa dilakukan kapan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak namun tidak sejalan dengan penelitian Handayani dan Tambun (2016) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung masih belum rutin dilaksanakan, akibatnya tidak sedikit Wajib Pajak yang tidak mendapatkan sosialisasi perpajakan sehingga kurangnya pengetahuan perpajakan serta peraturan-

peraturan baru yang diterapkan. Mereka beranggapan sosialisasi perpajakan hanya diadakan pada instansi besar seperti kantor Pemkot atau di Balai Kota yang bersifat perwakilan dari Wajib Pajak sedangkan di daerah kelurahan jarang diadakan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan pada umumnya mempunyai Tim Sosialisasi Pajak yang bertugas melakukan program penyuluhan atau sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor maupun membayar pajak.

Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Sifanuri (2017) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, tidak sesuai dengan penelitian Dharma (2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.5 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak menilai bahwa sosialisasi mengenai kesadaran terhadap pajak sangat penting dilakukan agar Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kurangnya sosialisasi menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang menyebabkan

rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan serta membayar pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Adanya sosialisasi perpajakan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini sesuai dengan Megawangi dan Setiawan (2017) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.6 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu bagian dari pelayanan perpajakan yang dirasakan langsung manfaatnya oleh Wajib Pajak adalah sosialisasi. Semakin sering dilaksanakannya sosialisasi perpajakan oleh aparat pajak maka akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Pada kenyataannya sosialisasi tersebut belum rutin dilaksanakan. Selanjutnya, hal yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dapat menunjang tingkat kenyamanan dan kepuasan dari Wajib Pajak seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas sehingga faktor penunjang tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini tidak sesuai dengan Megawangi dan Setiawan (2017) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu

memoderasi pengaruh kualitas pelayanan Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.7 Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa dengan adanya sosialisasi perpajakan mengenai penerapan sistem *e-Filing* dapat membantu dalam merubah perilaku Wajib Pajak serta dapat menumbuhkan motivasi Wajib Pajak dalam menerapkan sistem *e-Filing*.

Penelitian ini sesuai dengan Noviani (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian ini tidak sesuai dengan Handayani dan Tambun (2016) yang menemukan bahwa interaksi moderasi sosialisasi perpajakan memperlemah penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dari bab sebelumnya terhadap variabel-variabel bebas dan variabel moderasi yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem *e-Filing*, dan Sosialisasi Perpajakan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7. Sosialisasi Perpajakan mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Implikasi

Melalui penelitian ini, diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih memberikan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat-masyarakat menengah kebawah baik sosialisasi mengenai informasi seputar perpajakan maupun sosialisasi mengenai pelatihan dalam penerapan sistem perpajakan, serta diharapkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan internet sebaik mungkin untuk dapat mencari informasi mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi oleh peneliti selanjutnya yang akan melakukan pengembangan penelitian terkait perpajakan di Indonesia sehingga dapat membuat sebuah penelitian yang lebih baik lagi.

5.3 Keterbatasan

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Pengambilan sampel untuk penelitian ini hanya dilakukan di salah satu Kabupaten di Bali yaitu di Kabupaten Badung Selatan.
2. Dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel saja sehingga variabel-variabel tersebut belum dapat menjelaskan secara maksimal mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

5.4 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengambilan sampel secara lebih luas, seperti contoh melakukan pengambilan sampel diseluruh KPP yang ada di Provinsi Bali.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan yang bisa digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”. *Jurnal Nominal* Vol. 5, No. 2: 107-122.
- Ajzen, I. 1991. “The Theory of Planned Behavior”. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Alabede, James O., Zaimah Bt. Zainol Affrin dan Kamil Md. Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: “Do Taxpayer’s Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?”. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 35: p: 90-108.
- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2017. *Statistik Internet Indonesia*. Diakses dari <https://www.apjii.or.id/content/read/39/342/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2017> pada tanggal 4 April 2018 pukul 14.03
- Astuti, Puji. 2014. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional terhadap Kepatuhan Wajiib Pajak”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah. Purwokerto.
- Bambang dan Lina. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. PT. RajaGrafindo Persada: Depok.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan, H.W. 2015. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Banjarnegara”. *Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.

- Cahyono, D. D., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). "Pengaruh Komite Audit, Kepemilikan Institusional, Dewan Komisaris, Ukuran Perusahaan (*size*), Leverage (*Der*) dan Profitabilitas (*Roa*) terhadap Tindakan Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*) pada Perusahaan Perbankan yang Listing BEI Periode Tahun 201-2013. *Journal of Accounting*, 2(2), 1-10.
- Davis, F.D. 1986. *Atechnology acceptance model for empirically testing new enduser information systems: Theory and results*. Ph.D. dissertation, Massachusetts Institute of Technology.
- Dharma, Gede Pani Esa. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB dan BBNKB. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 8(2), h: 340-353.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah – Masalah Perpajakan*. Jakarta: Murai Kencana.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (5th.ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gita Gowinda Kirana. (2010). "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Handayani, Kartika Ratna dan Sihar Tambun. 2016. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderating". *Media Akuntansi Perpajakan* Vol. 1, No. 2: 59-73.
- Heider, Fritz. 1958. *The psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. "Pengaruh *E-filing*, *E-biling*, dan E-faktur terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus". *Jurnal arAnalisa Akuntansi dan Perpajakan* Vol. 1, No. 1: 97-106.
- Irianto, S. E. (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib*

- Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*). Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Komala, Kirana Cipta., Suhadak, Maria Goretti Wi Endang NP. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Jurnal Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Megawangi, Cokroda A. M., Putu Ery Setiawan. 2017. “Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 19, No.3: 2348-2377.
- Megawati, Teti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)*. Skripsi. Universitas Widyatama.
- Mendra, Ni Putu Yuria. 2017. “Penerapan Sistem E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pemahaman Internet”. *Jurnal Riset Akuntansi* Vol. 7, No. 2: 222-234.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. “Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), h:1-23.
- Munari. 2005. *Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)*. Jurnal Eksekutif. Vol. 2, No. 2.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Novariyanti, Rima., Herawati, dan Mukhlizul Hamdi. 2016. “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Bukittinggi. *E-Journal Universitas Bung Hatta* Vol. 9, No. 1.
- Noviani, Berlinda. 2018. “Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Penerbit PT. Elek Media Komputindo.
- Praja, Qohar Triyoga dan Sulistiyo, Anwar Made. 2016. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Tesis. Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi Unikama.
- Pratiwi, I Gusti Ayu Made Agung Mas Andriani, Putu Ery Setiawan. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), h: 139-153.
- Purba, Biatar Pandapotan. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan". *Jurnal media Akuntansi Perpajakan*, Vol.1, No.2, Jul-Des 2016: 29-43.
- Putri, Berliana R., Fadjar Harimurti, dan Suharno. 2017. "Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* Vol. 13 No.1: 66-75.
- Putri, Siswanto, I Ketut Jati. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3): h: 661-677.
- Restu Mutmainah Marjan. (2014). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin.
- Ristian, Maulana Nova Nur. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak dan Petugas Pajak yang Terdaftar di KPP Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Robbins SP, Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan*

- Wajib Pajak Orang Pribadi*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Unadaya. Vol. 1, No. 2 Desember 2012.
- Sari, Nurhidayah. 2015. “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten”. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sifanuri, Hana. 2017. “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha Yang Terdaftar Pada KPP Purwokerto)”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah. Purwokerto.
- Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung “X”)*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2).
- Surya Manurung. (2013). *Kompleksitas Kepatuhan Perpajakan*. Di ambil dari www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak pada tanggal 25 April 2018 pukul 22.30 WIB
- Susmita, Putu Rara Dan Ni Luh Supatmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-journal Akuntansi Universitas Udayana. 14.2.1239- 1269.
- Suyatmin. 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tri Aryobimo, Putut dan Nur Cahyonowati. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Accounting, Volume 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.
- Umar, Husein. 2008. *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo. Jakarta.
- Widawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang*

Pribadi Di Kpp Pratama Boyolali). Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga). *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi (SNA)XIII*: Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.

Widowati, Rizky. 2015. “Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus”.

Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado*.

Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.7, No.2, September 2008.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Penelitian

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i Responden Wajib Pajak
di Denpasar

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian pendidikan S1. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul **“Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus KPP Badung Selatan)”**.

Untuk kepentingan penelitian tersebut, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan dalam mengisi pernyataan-pernyataan yang terlampir. Perlu saya sampaikan bahwa hasil dari penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiaannya. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara objektif dan apa adanya akan sangat berarti bagi penelitian ini.

Terima kasih.

Hormat saya,

Hemas Daisy Fathya

NIM: 14312436

LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda silang (X) atau *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan merupakan jawaban yang paling memiliki kondisi yang ada pada tempat Bapak/ Ibu/ Saudara/ i bekerja.

*Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

STS	TS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Data Responden

1. Nama Bapak/Ibu: * Boleh tidak diisi
2. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki

- b. Perempuan
3. Umur:tahun
4. Pendidikan Terakhir:
- a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana (S1)
 - d. Magister (S2)
 - e. Lainnya (sebutkan)
5. Pengalaman menggunakan sistem *e-filing*:
- a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. > 2 tahun
6. Pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan:
- a. Ya b. Tidak
7. Pemahaman terhadap internet:
- a. Paham b. Tidak Paham



KUESIONER KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau *checklist* (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i.

* STS: Sangat Tidak Setuju

* S: Setuju

* TS: Tidak Setuju

*SS: Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)				
2	Saya selalu melaporkan SPT saya				
3	Saya menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu				
4	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.				
5	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.				

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PAJAK

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Petugas cukup tanggap dalam membantu dan membimbing anda.				
2	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.				
3	Petugas bersedia memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh Wajib Pajak.				

4	Kotak kritik dan saran petugas di tempat pembayaran pajak diperlukan untuk perbaikan pelayanan.				
5	Petugas pajak bersedia menerima kritik dan saran dari Wajib Pajak				

KUESIONER KESADARAN WAJIB PAJAK

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara dan diatur oleh Undang-Undang				
2	Saya menyadari bahwa setiap orang yang mendapatkan penghasilan di Indonesia dan dan memenuhi syarat, wajib dikenai pajak penghasilan dan harus memenuhi kewajiban Perpajakannya				
3	Saya menyadari bahwa menunda dan mengurangi jumlah pajak yang seharusnya dibayar, dapat merugikan negara				
4	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dan peran saya dalam pembangunan negara				
5	Saya membayar dan melaporkan pajak penghasilan sesuai dengan kondisi penghasilan saya				

*Kuesioner di Adopsi dari Penelitian Astuti (2014)

KUESIONER PENERAPAN SISTEM *E-FILING*

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , saya dapat melaporkan pajak secara cepat, aman dan kapan saja ketika saya memiliki waktu luang.				
2	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , saya dapat menghitung pajak dengan lebih cepat dan akurat karena sudah terkomputerisasi				
3	Sistem <i>e-filing</i> dapat memudahkan saya dalam pengisian SPT				
4	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , data				

	yang saya sampaikan selalu lengkap				
5	Sistem <i>e-filing</i> lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas				

KUESIONER MODERASI SOSIALISASI PERPAJAKAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Saya pernah mendapatkan sosialisasi perpajakan secara langsung dari petugas kantor pajak				
2	Sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara langsung oleh petugas kantor pajak sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku				
3	Saya pernah melihat sosialisasi perpajakan melalui TV, koran, brosur, internet, dan lain-lain				
4	Dengan adanya sosialisasi perpajakan melalui media yang mendukung seperti TV, koran, brosur, internet dan lain-lain dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi secara tidak langsung mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku				

*Kuesioner di Adopsi dari Penelitian Noviani (2018)

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 3 Karakteristik Responden

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	57	57
	Perempuan	43	43
Total		100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Usia	< 30	31	31
	31-40	25	25
	41-50	29	29
	51-60	15	15
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pendidikan	SMA	38	38
	Diploma	42	42
	S1	20	20
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman *E-Filing*

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pengalaman <i>E-Filing</i>	< 1 Tahun	36	36
	1-2 Tahun	42	22
	> 2 Tahun	22	42
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Klasifikasi Responden Berdasarkan Sosialisasi Perpajakan

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sosialisasi Perpajakan	Ya	47	47
	Tidak	53	53
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pemahaman Internet

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pemahaman Internet	Paham	100	100
	Total	100	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

LAMPIRAN 4 Hasil Jawaban Responden

Skor Butir Kuesioner Pernyataan Variabel Kesadaran

NO.	KSDWP1	KSDWP2	KSDWP3	KSDWP4	KSDWP5	KSDWP
1	4	4	3	4	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	3	4	3	18
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	3	4	3	18
21	4	3	4	4	3	18
22	4	4	3	4	3	18
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	4	16
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	4	4	4	18
27	4	3	3	3	3	16

28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	4	4	17
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	4	3	3	4	3	17
41	4	3	3	4	3	17
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	3	4	3	17
46	4	4	3	4	3	18
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	4	3	3	18
49	4	4	3	4	3	18
50	4	4	4	3	3	18
51	4	4	4	3	3	18
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	3	16
54	3	3	3	3	3	15
55	4	3	3	3	3	16
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	3	3	4	18
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	4	3	3	16
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	3	3	3	17
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	4	4	17
67	3	3	3	3	3	15

68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	3	4	3	17
70	4	3	3	4	3	17
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	3	3	15
74	4	3	3	4	3	17
75	4	4	3	4	3	18
76	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	3	3	18
78	4	4	3	4	3	18
79	4	4	4	3	3	18
80	4	4	4	3	3	18
81	3	3	3	3	3	15
82	4	3	3	3	3	16
83	3	3	3	3	3	15
84	4	3	3	3	3	16
85	3	3	3	3	3	15
86	4	4	3	3	4	18
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	4	3	3	16
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	3	3	3	17
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	3	3	4	18
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	4	3	3	16
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15
99	4	4	3	3	3	17
100	3	3	3	3	3	15

Skor Butir Kuesioner Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

No.	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP
1	3	3	2	4	4	16
2	3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	3	3	18
13	3	3	3	3	4	16
14	2	2	2	3	4	13
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	4	4	17
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	4	4	17
21	3	3	3	4	4	17
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	4	16
25	3	2	2	3	3	13
26	3	3	3	4	3	16
27	3	3	3	3	4	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15

32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	4	16
38	3	3	3	4	4	17
39	3	3	3	3	3	15
40	4	3	3	4	4	18
41	4	3	3	4	4	18
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	3	4	4	18
46	3	3	3	4	3	17
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	4	16
49	3	3	3	4	4	17
50	3	3	3	3	4	16
51	3	3	3	4	3	16
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	4	16
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	4	16
56	3	3	3	3	3	15
57	3	4	4	3	4	18
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	4	16
62	4	3	3	4	3	17
63	3	3	3	4	3	16
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	4	16
67	3	3	3	4	4	17
68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	3	4	4	18
70	4	3	3	4	4	18
71	3	3	3	3	3	15

72	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	3	3	15
74	4	3	3	4	3	17
75	3	3	3	3	4	16
76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	4	16
78	3	3	3	4	4	17
79	3	3	3	3	4	16
80	3	3	3	4	3	16
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	4	16
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	4	16
85	3	3	3	3	3	15
86	3	4	4	3	4	18
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	3	3	15
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	4	16
91	4	3	3	4	3	17
92	3	3	3	4	3	16
93	3	3	3	3	3	15
94	3	4	4	3	4	18
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	4	16
99	4	3	3	4	3	17
100	3	3	3	4	3	16

Skor Butir Kuesioner Pernyataan Variabel Penerapan *e-Filing*

No.	PSE1	PSE2	PSE3	PSE4	PSE5	PSE
1	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	3	4	19
13	3	3	3	3	3	15
14	4	3	3	4	4	18
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	3	3	3	17
21	4	3	3	3	4	17
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	3	4	3	3	4	17
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	3	3	16
27	3	3	4	4	3	17
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15

32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	3	3	4	18
38	3	4	4	3	4	18
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	3	4	3	17
46	4	3	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	4	3	4	17
49	4	3	3	3	4	17
50	3	3	4	3	4	17
51	4	3	4	3	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	4	4	3	18
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	4	16
57	4	3	3	3	4	17
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	4	4	4	18
60	3	3	3	3	4	16
61	3	3	3	3	4	16
62	4	3	3	3	4	17
63	4	3	3	4	4	18
64	3	3	4	3	4	17
65	4	3	3	3	3	16
66	3	3	4	3	3	16
67	4	3	4	3	4	18
68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	3	3	3	16
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15

72	3	3	3	3	4	16
73	3	3	3	3	4	16
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	4	3	16
76	3	3	3	3	4	16
77	3	3	3	3	4	16
78	4	3	3	3	4	17
79	3	3	4	4	4	18
80	3	3	4	3	3	16
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	4	3	3	3	4	17
86	4	3	3	3	4	17
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	4	3	4	17
89	4	3	3	3	3	16
90	3	3	4	3	3	16
91	4	3	3	3	4	17
92	3	3	3	3	3	15
93	4	3	3	3	3	16
94	3	3	4	4	4	18
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	4	16
97	4	3	3	3	4	17
98	3	3	3	3	3	15
99	4	3	3	3	4	17
100	3	3	3	3	4	16



Skor Butir Kuesioner Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.	KWP1	KWP2	KWP3	KWP4	KWP5	KWP
1	3	3	4	4	3	17
2	3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	4	16
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	4	16
15	3	3	3	3	3	15
16	3	4	4	4	4	19
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	4	4	4	4	19
21	3	4	4	3	3	17
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	4	4	4	4	3	19
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	3	3	16
27	3	3	3	4	3	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15

32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	4	3	3	3	3	16
38	3	3	3	4	4	17
39	4	3	3	3	3	16
40	3	3	3	3	4	16
41	3	3	3	3	4	16
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	4	4	17
49	3	3	3	3	4	16
50	3	3	3	4	4	17
51	3	4	4	3	3	17
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	4	3	16
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	3	4	19
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	4	3	16
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	4	3	16
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	4	3	3	3	3	16
67	3	3	3	4	4	17
68	4	3	3	3	3	16
69	3	3	3	3	4	16
70	3	3	3	3	4	16
71	3	3	3	3	3	15

72	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	3	3	15
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	4	4	17
78	3	3	3	3	4	16
79	3	3	3	4	4	17
80	3	4	4	3	3	17
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	4	3	16
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	3	15
86	4	4	4	3	4	19
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	4	3	16
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	4	3	16
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	3	4	19
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	4	3	16
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15
100	3	3	3	4	3	16

Skor Butir Kuesioner Pernyataan Variabel Moderasi Sosialisasi

Perpajakan

NO.	MSP1	MSP2	MSP3	MSP4	MSP5	MSP
1	1	3	3	3	3	13
2	4	4	4	3	3	18
3	2	2	3	3	4	14
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	2	3	3	4	3	15
12	3	3	4	4	4	18
13	3	3	3	3	3	15
14	1	4	1	3	4	13
15	2	3	3	3	3	14
16	3	3	4	3	3	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	4	3	4	3	3	17
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	2	3	3	3	3	14
24	3	3	3	4	4	17
25	2	2	2	2	3	11
26	3	3	3	3	3	15
27	4	3	3	3	4	17
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15

30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	4	3	4	17
38	2	2	3	3	4	14
39	1	3	2	2	3	11
40	4	3	3	3	3	16
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	2	3	3	4	4	16
46	3	3	3	3	4	16
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	4	3	3	16
49	3	3	3	4	4	17
50	3	3	4	3	3	16
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	2	3	3	3	4	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	3	4	3	3	17
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	4	3	3	16
60	2	3	3	3	3	14
61	2	3	4	3	3	15
62	2	3	4	3	3	15
63	2	3	4	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	4	3	4	17
67	2	2	3	3	4	14
68	1	3	2	2	3	11
69	4	3	3	3	3	16

70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	3	3	15
74	2	3	3	4	4	16
75	3	3	3	3	4	16
76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	4	3	3	16
78	3	3	3	4	4	17
79	3	3	4	3	3	16
80	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	15
82	4	3	3	3	4	17
83	3	3	3	3	3	15
84	2	3	3	3	4	15
85	3	3	3	3	3	15
86	4	3	4	3	3	17
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	4	3	3	16
89	2	3	3	3	3	14
90	2	3	4	3	3	15
91	2	3	4	3	3	15
92	2	3	4	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	4	3	4	3	3	17
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	4	3	3	16
97	2	3	3	3	3	14
98	2	3	4	3	3	15
99	2	3	4	3	3	15
100	2	3	4	3	3	15

LAMPIRAN 5 Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KSDWP	100	3.00	4.00	3.2080	.28273
KPP	100	2.60	3.60	3.1440	.21097
PSE	100	3.00	4.00	3.2000	.23953
KWP	100	3.00	3.80	3.1360	.21627
MSP	100	2.20	3.60	3.0400	.23784
Valid N (listwise)	100				



LAMPIRAN 6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji Validitas

Kesadaran Wajib Pajak

		Correlations					
		KSDWP1	KSDWP2	KSDWP3	KSDWP4	KSDWP5	KSDWP
KSDWP1	Pearson Correlation	1	.843**	.488**	.841**	.400*	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KSDWP2	Pearson Correlation	.843**	1	.388*	.843**	.512**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.034	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KSDWP3	Pearson Correlation	.488**	.388*	1	.683**	.671**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.006	.034		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KSDWP4	Pearson Correlation	.841**	.843**	.683**	1	.582**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KSDWP5	Pearson Correlation	.400*	.512**	.671**	.582**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.028	.004	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KSDWP	Pearson Correlation	.867**	.869**	.755**	.949**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan Pajak

Correlations

	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP
Pearson Correlation	1	.821**	.821**	.000	.000	.689**
KPP1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	1.000	1.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.821**	1	1.000**	.053	.042	.780**
KPP2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.781	.827	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.821**	1.000**	1	.053	.042	.780**
KPP3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.781	.827	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.000	.053	.053	1	.784**	.623**
KPP4 Sig. (2-tailed)	1.000	.781	.781		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.000	.042	.042	.784**	1	.605**
KPP5 Sig. (2-tailed)	1.000	.827	.827	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.689**	.780**	.780**	.623**	.605**	1
KPP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penerapan Sistem *e-Filing*

Correlations

	PSE1	PSE2	PSE3	PSE4	PSE5	PSE
PSE1 Pearson Correlation	1	.599**	.479**	.342	.627**	.822**
PSE1 Sig. (2-tailed)		.000	.007	.065	.000	.000
PSE1 N	30	30	30	30	30	30
PSE2 Pearson Correlation	.599**	1	.614**	.149	.599**	.791**
PSE2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.432	.000	.000
PSE2 N	30	30	30	30	30	30
PSE3 Pearson Correlation	.479**	.614**	1	.523**	.479**	.790**
PSE3 Sig. (2-tailed)	.007	.000		.003	.007	.000
PSE3 N	30	30	30	30	30	30
PSE4 Pearson Correlation	.342	.149	.523**	1	.342	.574**
PSE4 Sig. (2-tailed)	.065	.432	.003		.065	.001
PSE4 N	30	30	30	30	30	30
PSE5 Pearson Correlation	.627**	.599**	.479**	.342	1	.822**
PSE5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.065		.000
PSE5 N	30	30	30	30	30	30
PSE Pearson Correlation	.822**	.791**	.790**	.574**	.822**	1
PSE Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
PSE N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

	KWP1	KWP2	KWP3	KWP4	KWP5	KWP
KWP1 Pearson Correlation	1	.523**	.447*	.389*	.149	.630**
KWP1 Sig. (2-tailed)		.003	.013	.034	.432	.000
KWP1 N	30	30	30	30	30	30
KWP2 Pearson Correlation	.523**	1	.877**	.539**	.351	.861**
KWP2 Sig. (2-tailed)	.003		.000	.002	.057	.000
KWP2 N	30	30	30	30	30	30
KWP3 Pearson Correlation	.447*	.877**	1	.671**	.280	.867**
KWP3 Sig. (2-tailed)	.013	.000		.000	.134	.000
KWP3 N	30	30	30	30	30	30
KWP4 Pearson Correlation	.389*	.539**	.671**	1	.447*	.822**
KWP4 Sig. (2-tailed)	.034	.002	.000		.013	.000
KWP4 N	30	30	30	30	30	30
KWP5 Pearson Correlation	.149	.351	.280	.447*	1	.604**
KWP5 Sig. (2-tailed)	.432	.057	.134	.013		.000
KWP5 N	30	30	30	30	30	30
KWP Pearson Correlation	.630**	.861**	.867**	.822**	.604**	1
KWP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
KWP N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Moderasi Sosialisasi Perpajakan

Correlations

	MSP1	MSP2	MSP3	MSP4	MSP5	MSP
MSP1 Pearson Correlation	1	.357	.608**	.024	.041	.681**
MSP1 Sig. (2-tailed)		.053	.000	.899	.831	.000
MSP1 N	30	30	30	30	30	30
MSP2 Pearson Correlation	.357	1	.206	.254	.214	.597**
MSP2 Sig. (2-tailed)	.053		.274	.175	.256	.000
MSP2 N	30	30	30	30	30	30
MSP3 Pearson Correlation	.608**	.206	1	.392*	.129	.745**
MSP3 Sig. (2-tailed)	.000	.274		.032	.495	.000
MSP3 N	30	30	30	30	30	30
MSP4 Pearson Correlation	.024	.254	.392*	1	.595**	.648**
MSP4 Sig. (2-tailed)	.899	.175	.032		.001	.000
MSP4 N	30	30	30	30	30	30
MSP5 Pearson Correlation	.041	.214	.129	.595**	1	.579**
MSP5 Sig. (2-tailed)	.831	.256	.495	.001		.001
MSP5 N	30	30	30	30	30	30
MSP Pearson Correlation	.681**	.597**	.745**	.648**	.579**	1
MSP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
MSP N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Kesadaran Wajib Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

Kualitas Pelayanan Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	5

Penerapan Sistem *e-Filing*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

Kepatuhan Wajib Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Sosialisasi Perpajakan

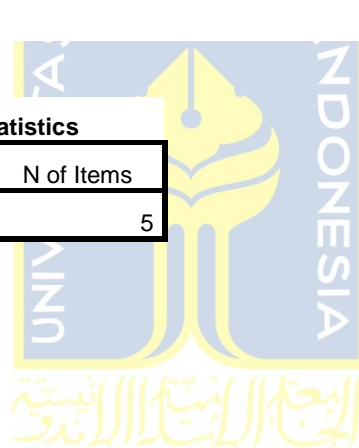
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	5



LAMPIRAN 7 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70040703
	Absolute	.190
Most Extreme Differences	Positive	.190
	Negative	-.173
Kolmogorov-Smirnov Z		1.003
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.766	1.517		1.824	.071		
KSDWP	-.357	.210	-.467	-1.702	.092	.261	6.527
KPP	.382	.135	.373	2.829	.006	.263	3.804
1 PSE	.572	.127	.633	4.509	.000	.231	4.321
MSP	.220	.200	.242	1.098	.275	.294	9.614
KSDWP_SP	.643	.211	.759	3.043	.003	.273	9.636
KPP_SP	-.161	.147	-.125	-1.098	.275	.350	2.857

PSE_SP	.263	.089	.379	2.953	.004	.277	3.604
--------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: KWP

Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.805	.465		29.699	.000	
	KSDWP	.783	.396	.628	1.979	.051	
	KPP	.122	.337	.103	.362	.718	
	PSE	.391	.348	.327	1.123	.264	
	MSP	.280	.378	.240	.740	.461	
	KSDWP_SP	-.575	.561	-.511	-1.024	.309	
	KPP_SP	.269	.577	.243	.466	.642	
	PSE_SP	-.179	.530	-.161	-.338	.736	

a. Dependent Variable: abs_res

الجامعة الإسلامية

LAMPIRAN 8 Moderate Regression Analysis (MRA)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PSE_SP, KPP, KSDWP_SP, MSP, KPP_SP, PSE, KSDWP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KWP

b. All requested variables entered.



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.549	.72656

a. Predictors: (Constant), PSE_SP, KPP, KSDWP_SP, MSP, KPP_SP, PSE, KSDWP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.194	7	9.599	18.184	.000 ^b
	Residual	48.566	92	.528		
	Total	115.760	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), PSE_SP, KPP, KSDWP_SP, MSP, KPP_SP, PSE, KSDWP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.766	1.517		1.824	.071
KSDWP	-.357	.210	-.467	-1.702	.092
KPP	.382	.135	.373	2.829	.006
PSE	.572	.127	.633	4.509	.000
MSP	.220	.200	.242	1.098	.275
KSDWP_SP	.643	.211	.759	3.043	.003
KPP_SP	-.161	.147	-.125	-1.098	.275
PSE_SP	.263	.089	.379	2.953	.004

a. Dependent Variable: KWP



