



P-ISSN : 2622-1276  
E-ISSN: 2622-1284

**The 7<sup>th</sup> Conference on Innovation and Application of Science and Technology  
(CIASTECH)**

Website Ciastech 2024 : <https://ciastech.net>  
Open Confrence Systems : <https://ocs.ciastech.net>  
Proceeding homepage : <https://ciastech.net>

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN  
PENERAPAN LAYANAN *ONLINE* YANG DIMODERASI KESADARAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo)**

**Lantip Wilopo<sup>1)</sup>, Rahayu Puji Suci Survival<sup>2\*)</sup>**

*<sup>1)</sup> Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Jawa Timur III*

*<sup>2)</sup> Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang*

**INFORMASI ARTIKEL**

***Data Artikel :***

Naskah masuk, 30 November 2024  
Direvisi, 6 Desember 2024  
Diterima, 20 Desember 2024

***Email Korespondensi :***

rahayu@widyagama.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menjelaskan bagaimana variabel mempengaruhi variabel yang lain. Jenis penelitian ini adalah eksplanatori yang menjelaskan hubungan sebab akibat dari beberapa variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari lapangan dengan menyebar kuesioner kepada 103 responden. Responden penelitian ini adalah Wajib Pajak pada KPP Pratama Probolinggo dan dianalisis menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) dengan Software PLS yaitu SMARTPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengetahuan Perpajakan mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Pelayanan Fiskus mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Layanan online mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Kesadaran Wajib Pajak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (5) Pengetahuan Perpajakan yang dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (6) Pelayanan Fiskus yang dimoderasi Kesadaran Wajib pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (7) Layanan online yang dimoderasi Kesadaran Wajib pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** *Happiness at Work, Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja, Work Engagement.*

## **1. PENDAHULUAN**

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesediaan wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan yang mencakup menghitung, membayar, dan melaporkan pajak tepat waktu sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Namun, rendahnya kepatuhan di kalangan wajib pajak orang pribadi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor-faktor seperti pengetahuan perpajakan yang terbatas, kurangnya pelayanan fiskus yang baik, dan hambatan dalam akses layanan perpajakan online dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori atribusi, tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal seperti pemahaman dan kesadaran wajib pajak, serta faktor eksternal seperti sanksi perpajakan dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada tiga faktor utama—pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan layanan online—serta menelaah bagaimana kesadaran wajib pajak berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepatuhan wajib pajak.

### ***Hipotesis***

#### ***Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak***

Sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia adalah sistem self-assessment, yang mana Direktorat Jendral Pajak melakukan pergantian sistem sebelumnya yang bernama sistem official assessment menjadi sistem self-assessment sebagai bentuk perubahan sistem. Sistem ini merupakan kontribusi masyarakat terhadap pajak karena sistem self-assessment merupakan sistem yang dipantau oleh otoritas pajak dan memberikan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak dalam menghitung, melaporkan dan membayar sendiri pajak terutangannya. Hal ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya meskipun masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak terutangannya [1].

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh [2], [3], [4], [5],[6], [7], [8], [9], [10], dan [11] menyatakan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

***H1: Pengetahuan perpajakan mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.***

#### ***Hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak***

Peranan fiskus (aparatur pajak) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Didalam dunia usaha pelanggannya adalah konsumen, dan dalam hal ini wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, sehingga masyarakat wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya lebih baik, dimana pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak [12].

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian [6], [13], [5], [14][8], [9], [10], [15], dan [16] menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

***H2: Pelayanan fiskus mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.***

#### ***Hubungan Layanan Online dengan Kepatuhan Wajib Pajak***

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat

besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dari sektor pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang telah dinyatakan oleh [17].

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh [4], [18], [19], [20], [21], dan [22] yang menyebutkan bahwa pelayanan e-tax (online) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

***H3: Layanan online mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.***

#### ***Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak***

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak mencerminkan masih rendahnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela [23].

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh [2], [24], [4], [13], [5], [14], [21], [22], [7], [8], [10], [15], [16], dan yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

***H4: Kesadaran wajib pajak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.***

#### ***Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak***

Pengetahuan perpajakan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perundang-undangan perpajakan, serta kemampuan untuk menaatinya [25]. Wajib pajak cenderung tidak menaati peraturan perpajakan tanpa memiliki pengetahuan perpajakan, baik disengaja maupun tidak disengaja. Namun yang menjadi objek pengamatan yaitu pengetahuan perpajakan adalah hasil penelitian sebelumnya yang menghubungkan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak tidak konsisten [25].

Selain pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan juga mempunyai peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. menurut penelitian [26] kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak yang mengetahui, memahami, dan melaksanakan peraturan perpajakan, dengan sah, sukarela, dan benar dalam memenuhi kewajiban wajib pajak. Sebaliknya kesadaran pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak [27]. Selain itu, kesadaran perpajakan juga dipilih sebagai variabel moderasi dan bukan sebagai variabel independen. Variabel ini akan digunakan untuk mengetahui apakah kesadaran perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian [11] yang menyebutkan pengetahuan perpajakan dimoderasi oleh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan.

***H5: Pengetahuan perpajakan mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi kesadaran wajib pajak.***

#### ***Hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak***

Pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus

kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. [28] mengatakan bahwa pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang terkait dengan metode pemungutan pajak, tarif pajak, teknis pemeriksaan pajak, penyidikan pajak, pelayanan kepada wajib pajak, serta penerapan sanksi perpajakan sebagai perwujudan pelaksanaan pajak dengan ketentuan peraturan undang-undangan perpajakan. Sebagaimana disebutkan dari hasil penelitian [29] dan [16] yang menyatakan kesadaran wajib pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H6: Pelayanan fiskus mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi kesadaran wajib pajak.**

### **Hubungan Layanan Online dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang Dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak**

Di era berkembangnya teknologi, banyak modernisasi sistem administrasi yang telah diterapkan oleh DJP, seperti adanya e-registration, e-filing, dan e-billing yang berguna untuk melakukan registrasi, pelaporan, serta pembayaran pajak secara online. Menurut [30] digitalisasi sistem perpajakan akan meminimalisir berbagai bentuk penghindaran pajak serta manipulasi yang mungkin akan dilakukan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berusaha mengoptimalkan pelayanan sedemikian rupa dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui reformasi perpajakan, mulai dari perbaikan administrasi perpajakan, penyempurnaan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan.

Hal itu berhubungan dengan segala hal yang diketahui sehingga membentuk sikap dan pemikiran rasional dari wajib pajak baik itu yang dipicu oleh faktor eksternal seperti reformasi sistem administrasi perpajakan serta faktor internal seperti kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya yang didukung oleh sosialisasi perpajakan. Hasil penelitian [31] menyebutkan bahwa kesadaran perpajakan dapat memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan *e-filing* (pelayanan *online*) terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H7: Layanan online mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi kesadaran wajib pajak.**

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menjelaskan bagaimana variabel mempengaruhi variabel yang lain [32]. Jenis penelitian ini adalah eksplanatori. Penelitian eksplanatori adalah menjelaskan hubungan sebab akibat dari beberapa variabel melalui pengujian hipotesis [33]. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdapat pada Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo berjumlah 130.633 WPOP yang merupakan WPOP efektif.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode

*bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.18**  
**Path Coefficient (Mean, T-Values)**

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
PP → Kepatuhan	0.196	2.259	0.024	Signifikan
PF → Kepatuhan	0.276	3.071	0.002	Signifikan
LO → Kepatuhan	0.238	2.760	0.006	Signifikan
Kesadaran → Kepatuhan	0.346	3.904	0.000	Signifikan
PP*K → Kepatuhan	0.015	0.136	0.892	Tidak Signifikan
PF*K → Kepatuhan	0.103	1.108	0.268	Tidak Signifikan
LO*K → Kepatuhan	0.086	0.903	0.367	Tidak Signifikan

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2024

Berdasarkan pada Tabel 5.18 didapatkan hasil persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0,196 X1 + 0,276 X2 + 0,238 X3 + 0,346 M + 0,015 X1M + 0,103 X2M + 0,086 X3M$$

## **Pembahasan**

### ***Pengaruh Variabel Pengetahuan Perpajakan terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,196. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Pengetahuan Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,024 dengan alpha 0,05 ( $0,024 < 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh tinggi secara langsung terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

### ***Pengaruh Variabel Pelayanan Fiskus terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,276. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Pelayanan Fiskus maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Namun hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,002 dengan alpha 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan secara langsung terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

### ***Pengaruh Variabel Layanan Online terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Layanan Online memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,238. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Layanan Online maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,006 dengan alpha 0,05

( $0,006 < 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel Layanan Online berpengaruh sangat tinggi terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

#### ***Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,346. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,000 dengan alpha 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dimana semakin baik Kesadaran Wajib Pajak, maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.

#### ***Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak dalam memoderasi Pengetahuan perpajakan terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dalam memoderasi Pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,015. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka akan memperkuat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun tingkat kesadaran Wajib pajak dalam memperkuat tersebut masih kecil. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,892 dengan alpha 0,05 ( $0,892 > 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan dalam memoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

#### ***Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak dalam memoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dalam memoderasi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,103. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka akan memperkuat pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun tingkat kesadaran Wajib pajak dalam memperkuat tersebut masih kecil. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,268 dengan alpha 0,05 ( $0,268 > 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan dalam memoderasi Pelayanan Fiskus terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

#### ***Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak dalam memoderasi Layanan Online terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak***

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dalam memoderasi Layanan Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,086. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka akan

memperkuat pengaruh Layanan *Online* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun tingkat kesadaran Wajib pajak dalam memperkuat tersebut masih kecil. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,367 dengan alpha 0,05 ( $0,367 > 0,05$ ) membuktikan bahwa  $H_0$  diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan dalam memoderasi Layanan *Online* terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari lapangan dengan menyebarkan kuisioner kepada 103 responden. Responden penelitian ini adalah Wajib Pajak pada KPP Pratama Probolinggo. Penelitian ini dilakukan untuk melihat peran Kesadaran Wajib Pajak dalam memediasi hubungan Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Perpajakan mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Pelayanan Fiskus mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Layanan online mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4. Kesadaran Wajib Pajak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5. Pengetahuan Perpajakan yang dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6. Pelayanan Fiskus yang dimoderasi Kesadaran Wajib pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
7. Layanan online yang dimoderasi Kesadaran Wajib pajak tidak mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### 5. REFERENSI

- [1] W. Agustingsih and I. Isroah, "PENGARUH PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, vol. 5, no. 2, Nov. 2016, doi: 10.21831/nominal.v5i2.11729.
- [2] Y. A. , Putra and Waluyo, "The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and Tax Rates on the Compliance of Individual Taxpayers with Tax Sanctions as a Moderating Variable in E-Commerce Business Activities (Case Study at Online Shop Owner in Indonesia)," *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, vol. 5, no. 10, pp. 1008–1019, 2020.
- [3] M. Ikhwan Mansyuri, Fahrul Mauzu, and Yuliana, "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TAX KNOWLEDGE ON THE COMPLIANCE LEVEL OF INDIVIDUAL TAXPAYERS AT THE DOMPU TAX SERVICE, COUNSELING AND CONSULTATION OFFICE (KP2KP)," *International Journal of Social Science*, vol. 2, no. 2, pp. 1321–1328, Aug. 2022, doi: 10.53625/ijss.v2i2.3059.
- [4] E. Lestianingrum and S. Asmapane, "The Effect of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and the Application of E-Filing on Individual Taxpayer Compliance," *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 20, no. 4, 2023.
- [5] M. Fauziya and N. Nazir, "The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanctions and Quality of Fiskus Services on Individual Taxpayer Compliance Registered at KPP Pratama Jakarta Palmerah," *Jurnal Ekonomi*, vol. 12, no. 1, pp. 812–817, 2023.

- [6] A. Safitri and U. Umaimah, "The Influence of E-Filing Implementation, Service Quality and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance," *INNOVATION RESEARCH JOURNAL*, vol. 3, no. 2, p. 139, Nov. 2022, doi: 10.30587/innovation.v3i2.4723.
- [7] D. Manuel and J. Jonnardi, "The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions And Tax Knowledge On Individual Taxpayer Compliance In Tangerang City With Tax Socialization As A Moderation Variable," *Return : Study of Management, Economic and Bussines*, vol. 2, no. 6, pp. 625–634, Jun. 2023, doi: 10.57096/return.v2i06.117.
- [8] Nurlis and I. Kamil, "The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung).," *Research Journal of Finance and Accounting*, vol. 6, no. 2, pp. 104–111, 2015.
- [9] A. Suarni, Nurhidayah, and Husnaeda, "The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and Fiscus Services on Individual Taxpayer Compliance in KP2KP, Gowa Regency.," *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, vol. 6, no. 2, pp. 198–210, 2023.
- [10] H. Dhikin, N. Nadirsyah, and D. Darwanis, "The Influence of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Service Quality and Tax Sanctions on Personal Taxpayer Compliance In Kpp Pratama of Aceh Province," *Devotion : Journal of Research and Community Service*, vol. 4, no. 12, pp. 2286–2299, Dec. 2023, doi: 10.59188/devotion.v4i12.628.
- [11] T. Adellia and I. N. Islami, "DOES TAX AWARENESS MODERATE THE RELATIONSHIP OF TAX KNOWLEDGE, SUBJECTIVE AND PERSONAL NORMS TO TAXPAYER COMPLIANCE?," *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, vol. 6, no. 1, p. Press, Jun. 2020, doi: 10.34204/jiafe.v6i1.1916.
- [12] S. A. Qadir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi Dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008.
- [13] Siti Alsyukroni and Ina Liswanty, "The Influence of Taxpayer Awareness, Fiscus Services, Tax Sanctions, Taxation System and Tax Socialization on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Medan Polonia," *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, vol. 9, no. 2, pp. 248–267, Sep. 2023, doi: 10.47663/jmbep.v9i2.338.
- [14] F. C. Setiawan, K. , Budiono, and W. F. Ningsih, "The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Officer Services and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Taxpayer Service Offices Pratama Jember.," *ABM: International Journal of Administration, Business and Management*, vol. 3, no. 2, pp. 70–84, 2021.
- [15] W. Triwibowo and T. A. Arsanti, "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi," Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2016, Jan. 2016.
- [16] I. Kurniawan and A. Daito, "THE EFFECT OF TAX SANCTIONS AND TAX AUTHORITIES SERVICES ON TAX COMPLIANCE AND TAXPAYER AWARENESS AS MODERATION VARIABLE (SURVEY ON CORPORATE TAXPAYERS DOMICILED IN TANGERANG)," *Dinasti International Journal of Management Science*, vol. 2, no. 3, pp. 371–380, Jan. 2021, doi: 10.31933/dijms.v2i3.699.
- [17] A. Sudrajat and A. Parulian Ompusunggu, "Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak," *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, vol. 2, no. 02, pp. 193–202, Dec. 2015, doi: 10.35838/jrap.2015.002.02.17.

- [18] K. Karsam and B. Budiandru, "Impact Of The Taxpayer Understanding And Awareness, Tax Sanctions, Fiscus Services, E-Filing System On Taxpayer Compliance In Jakarta During The Covid-19 Pandemic," *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, vol. 5, no. 1, pp. 83–97, Aug. 2023, doi: 10.31092/jpkn.v5i1.2035.
- [19] N. Saryono Putri and A. Daito, "The Influence of E-Tax Services, Income and Communication Style on Tax Compliance," *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, vol. 2, no. 1, pp. 100–111, Mar. 2021, doi: 10.38035/dijefa.v2i1.803.
- [20] H. Purba, S. Sarpingah, and L. Nugroho, "The Effect of Implementing E-Filing Systems on Personal Tax Compliance with Internet Knowledge as Moderated Variables (Case Study on Personal Taxpayers at KPP Pratama Jakarta Kramatjati).," *International Journal of Commerce and Finance*, vol. 6, no. 1, pp. 166–180, 2020.
- [21] F. Chairunissa and Haryono, "Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Use of E-Filing Services Towards Compliance of Private Taxpayers at PT Gunatronikatama Cipta in 2020.," in *PROCEEDING: Call for Paper – 3rd International Seminar on Accounting Society "The Review and Outlook of The Economy after Covid 19 Pandemic, 2022*, pp. 513–523.
- [22] I. P. K. S. Wibawa and H. T. Hasibuan, "The Influence of Taxpayer Awareness, E-SPT, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. ," *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* , vol. 5, no. 2, pp. 1–6, 2021.
- [23] R. Hidayat and S. R. Wati, "Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung," *Owner*, vol. 6, no. 4, pp. 4009–4020, Oct. 2022, doi: 10.33395/owner.v6i4.1068.
- [24] D. Sawitri, S. Perdana, U. Muawanah, and K. A. Setia, "The Influence of Tax Knowledge and Quality of Service Tax Authorities to the Individual Taxpayer Compliance through Taxpayer Awareness," *International Journal of Economic Research (IJER)*, vol. 14, no. 12, pp. 217–235, 2017.
- [25] W. , Newman and M. Nokhu, "Evaluating the Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance among Small Medium Entreprises in a Developing Country," *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, vol. 22, no. 6, pp. 1–14, 2018.
- [26] A. Nurkhin, I. Novanty, M. Muhsin, and S. Sumiadji, "The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance," *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 22, no. 2, Jun. 2018, doi: 10.26905/jkdp.v22i2.1678.
- [27] S. Suyanto and E. Trisnawati, "THE INFLUENCE OF TAX AWARENESS TOWARD TAX COMPLIANCE OF ENTREPRENEURIAL TAXPAYERS AND CELENGAN PADJEG PROGRAM AS A MODERATING VARIABLE: A Case Study At The Pratama Tax Office Of Wonosari Town," *INFERENSI*, vol. 10, no. 1, p. 47, Jun. 2016, doi: 10.18326/infl3.v10i1.47-68.
- [28] D. T. Awaloedin, "Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak (Studi Empiris pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI Tahun 2014-2018).," *Jurnal Ilmu dan Akuntansi*, vol. 18, no. 2, pp. 2–21, 2020.
- [29] I. Wahyuni and H. Setiyawati, "Individual Taxpayers' Compliance Moderated By Taxpayers' Awareness," *International Journal of Social Science and Business*, vol. 7, no. 3, pp. 502–510, Oct. 2023, doi: 10.23887/ijssb.v7i3.48716.
- [30] S. Tambun and N. A. Ananda, "Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi," *Owner*, vol. 6, no. 3, pp. 3158–3168, Jul. 2022, doi: 10.33395/owner.v6i3.999.

- [31] F. Ramadhan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan E-Filing, Tax Morale, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Moderasi," Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [32] J. W. Creswell, *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- [33] U. Sekaran and R. Bougie, *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.