



Available at :

<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika>

**EkoNika**  
Jurnal Ekonomi Universitas Kediri

## *Factors Affecting Tax Compliance with the Complexity of Tax Regulations as a Moderator Variable*

Welly Chandra<sup>1\*</sup>, Waluyo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Mercu Buana

Email: [welly.127212018@stu.untar.ac.id](mailto:welly.127212018@stu.untar.ac.id); [waluyo@mercubuana.ac.id](mailto:waluyo@mercubuana.ac.id)

### ABSTRACT

#### Article History :

Received : 01 - 06 - 2023

Revised : 05 - 08 - 2023

Accepted : 28 - 08 - 2023

#### Keywords:

Tax Compliance; Understanding Tax Regulations; Quality of E-Filling Services; Complexity of Tax Regulations

The aim of this study was to determine the role of Understanding of Tax Regulations and E-Filling Service Quality in explaining Tax Compliance of tax payers with certain business in Jakarta and determining moderating effects of Tax Regulation Complexity. The samples used in this study are tax payers of certain business in Jakarta. This research is a research with descriptive research design and the sample of this research collected from 146 respondents who are individual tax payers with certain business in Jakarta. This respondents selected by using convenience sampling method. Data analysis technique study indicated that Understanding of Tax Regulations don't have significance influence on explaining Tax Compliance but E-Filling Service Quality have positive influence on Tax Compliance and Tax Regulation Complexity didn't have any moderating effect on the relation of Understanding of Tax Regulation on Tax Compliance but have moderating effect on relationship between E-Filling Quality Service and Tax Compliance.

## INTRODUCTION

Pada masa ini, ekonomi di Indonesia sudah mengalami penurunan yang disebabkan oleh adanya pandemi, Covid-19. Dalam mengatasi penurunan ekonomi tersebut pemerintah sudah merencanakan program-program pembangunan berkelanjutan dalam memulihkan perekonomian. Negara dapat melakukan pembangunan ini dengan adanya pajak. Pajak merupakan sumber daya keuangan yang dimiliki suatu negara untuk membiayai pengeluaran dan melakukan pembangunan negara. (Safrin, 2023). Pajak adalah kontribusi yang wajib untuk diberikan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dengan memiliki sifat yang memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan kontribusi tersebut digunakan untuk memenuhi keperluan negara dengan tujuan untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya kepada masyarakat. Seluruh wajib pajak harus membayar pajak yang dikenakan kepada mereka. Menurut Nurkhin et al. (2018), Kepatuhan Pajak merupakan suatu kondisi atau suatu periode yang terjadi di mana dalam periode

tersebut wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak yang dimiliki mereka dalam melakukan pembayaran pajak. Oleh karena itu, negara yang baik akan dapat melakukan perkembangan yang baik akan memiliki tingkat kepatuhan pajak wajib pajak yang tinggi. Menurut laporan yang dibuat oleh DJP, kepatuhan pajak orang pribadi pegawai mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022. Realisasi rasio kepatuhan pajak yang dicapai pada tahun 2017 adalah sebesar 117,8 triliun, pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 134,9 triliun, pada tahun 2019 dapat direalisasi sebesar 148,5 triliun, pada tahun 2020 realiasi menurun menjadi 139,4 triliun tetapi pada tahun 2021 menaikkan kembali realisasi menjadi 145,5 triliun, pada tahun 2022 realisasi pajak orang pribadi berhasil meningkat sebesar 16,34% dari tahun 2021 yaitu sebesar 169.2 triliun. Selain itu, wajib pajak pegawai ini, masih ada bagian dari warga negara yang mempunyai tingkat kepatuhan yang rendah dalam melakukan kewajiban pajak yaitu wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per – 32/PJ/ 2010 tentang Pelaksanaan Pengenaan Pajak Penghasilan Pasal 25, Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merupakan wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pekerjaan sebagai pedagang eceran yang dilakukan dalam satu tempat atau lebih. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu ini mengalami penurunan dari beberapa tahun terakhir sampai dengan pada tahun 2022. Selain itu, Pendapatan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu mengalami kenaikan setiap bulannya sebesar kenaikan dari 10 sampai dengan 16%. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pajak dari wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merupakan sumber yang besar bagi anggaran negara. Dengan demikian, untuk dapat melakukan pembangunan yang optimal dan memulihkan ekonomi negara maka perlu dilakukan penelitian terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

Berdasarkan penelitian sebelumnya kepatuhan pajak ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, biaya kepatuhan pajak (Musimenta, 2020), kesadaran wajib pajak (Fitria, 2017; Wiryani, 2017), kerumitan peraturan perpajakan (Noreen & Kristanti, 2022), kualitas layanan E-Filling (Putri & Setiawan, 2017), pemahaman peraturan perpajakan (Raharjo et al., 2020), tarif pajak (Raharjo et al., (2020), sanksi perpajakan (Pebria & Hidayutulloh, 2020; Wulandri, 2020), sosialisasi perpajakan (Ananda et al., 2015).

Di antara variabel di atas, penelitian ini menggunakan variabel pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan E-Filling sebagai variabel independen karena berdasarkan penelitian sebelumnya kedua variabel tersebut merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang hasil penelitiannya masih memiliki inkonsistensi. Menurut Wulandri (2020), pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu, semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu maka akan meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut Pebrina dan Hidayatulloh (2020), Raharjo et al. (2020) dan Safitri dan Silalahi (2020), pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sedangkan menurut Ananda et al. (2015), Fitria (2017), Indrawan dan Binekas (2018), Nurkhin et al. (2018), Ratnasari dan Huda (2018), Saudi et al. (2018), Solichah et al. (2019), Syaputra (2019), Ma'ruf dan Supatminingsih (2020) dan Wulandri (2020), pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak OPPT. Adanya inkonsistensi hasil pada penelitian sebelumnya merupakan faktor yang mendorong untuk menggunakan variabel ini

Menurut Putri dan Setiawan (2017), Kualitas Layanan E-Filling merupakan kemampuan E-Filling dalam memberikan layanan optimal kepada wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu sehingga wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu merasa puas kepada pelayanan yang diberikan oleh E-filling. Menurut Ma'ruf dan Supatminingsih (2020), kualitas layanan merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi, semakin tinggi kualitas layanan yang dapat diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut Wiryani (2017), Safitri dan Silalahi (2020), Puspodewanti dan Susanti (2021), Kualitas layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sedangkan menurut Putri dan Setiawan (2017), Ma'ruf dan Supatminingsih (2020), Pebria dan Hidayatulloh (2020), Raharjo et al. (2020) dan Pradyani et al. (2022), kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Penelitian ini menggunakan variabel Kualitas layanan E-filling

ini sebagai variabel independen karena adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya.

Selain menggunakan kedua variabel di atas, penelitian ini menggunakan kerumitan peraturan perpajakan sebagai variabel moderator untuk melihat efek moderasi variabel ini terhadap kedua variabel di atas. Penggunaan variabel ini sebagai variabel moderasi membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya karena masih belum ada penelitian yang menentukan efek moderasi kerumitan peraturan perpajakan terhadap hubungan kedua variabel di atas. Menurut Wiryano et al. (2017), Kerumitan peraturan perpajakan merupakan tingkat kerumitan yang dirasakan oleh wajib pajak pribadi pengusaha tertentu untuk memahami peraturan perpajakan yang terdapat dalam peraturan undang-undang perpajakan. Menurut Noreen dan Kristanti (2022), kerumitan peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Selain itu, menurut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Keterbalikan hasil penelitian ini dengan hasil penelitian dengan variabel pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan kerumitan peraturan perpajakan dapat menurunkan perilaku kepatuhan pajak dengan menurunkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan karena dengan semakin rumitnya peraturan perpajakan maka akan mempersulit wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan. Selain itu, hasil penelitian dengan variabel kerumitan peraturan perpajakan juga mempunyai keterbalikan dengan hasil penelitian dengan variabel kualitas layanan E-Filing. Oleh karena itu, kerumitan peraturan perpajakan juga dapat menurunkan kualitas layanan yang dapat diberikan E-Filing karena dengan kerumitan peraturan perpajakan dapat membuat layanan yang diberikan E-Filing menjadi lebih lebih lama dan rumit untuk dilakukan sehingga wajib pajak tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh E-Filing sehingga menghasilkan perilaku ketidakpatuhan pajak.

## LITERATURE REVIEW

### *Theory of Planned Behavior*

Menurut Azjen (1985), keinginan yang dimiliki individu dipengaruhi oleh 3 dimensi yaitu *attitude toward the behavior*, *subjective norms* dan *perceived behavioral*

*control*. *Attitude toward the behavior* merupakan tanggapan negatif atau positif dari individu dalam melakukan perilaku yang diminati. *Subjective norms* merupakan cara pandang individu terhadap pemikiran yang individu lain yang dapat membantu dirinya atau tidak dalam melakukan suatu kegiatan. Selain itu, dimensi *perceived behavioral control* menunjukkan cara pandang individu terhadap tingkat kesulitan dalam melakukan perilaku yang diminati.

### ***Attribution Theory***

Menurut Putri dan Setiawan (2017), “teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa dan mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal”.

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Solichah et al. (2019, p. 730), “pemahaman pajak adalah tingkatan pengetahuan dan pemikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran”. Menurut Pebrina dan Hidayatulloh (2020, p. 2), “Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan, undang undang serta tata cara perpajakan, serta mengimplementasikan pada kegiatan perpajakan. Kegiatan perpajakan meliputi pembayaran pajak, pelaporan SPT, dan lain sebagainya”. Selain itu, menurut Raharjo et al. (2020, p. 675), “Pemahaman peraturan perpajakan ialah cara wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. Variabel pemahaman peraturan perpajakan ini menggunakan 3 indikator yaitu (1) ketentuan dan tata cara perpajakan, (2) batas waktu pembayaran dan (3) sanksi pajak yang diadaptasi dari Nurkhin et al. (2018), Syaputra (2019), Safitri dan Silalahi (2020). Ketiga indikator ini digunakan untuk

membuat 5 item untuk mengukur tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu terhadap peraturan perpajakan.

### **Kualitas Layanan E-Filing**

Menurut Megawangi dan Setiawan (2017, p.2352), “kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan”. Menurut Putri dan Setiawan (2017, p. 1118), “Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak”. Menurut Safitri dan Silalahi (2020, p. 150), “Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan”. Variabel kualitas layanan E-Filing menggunakan 2 indikator yaitu (1) keandalan dan (2) ketanggapan yang diadaptasi dari Safitri dan Silalahi (2020), Susuawu et al. (2020). Kedua indikator ini digunakan untuk membuat 5 item pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu terhadap layanan E-Filing yang diberikan.

### **Kerumitan Peraturan Pajak**

Menurut Wiyarni et al. (2018, p. 15), “Kompleksitas perpajakan adalah kesulitan atau kerumitan dalam memahami peraturan perpajakan yang dijumpai dalam undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Keuangan dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak”. Taing dan Chang (2020), menyatakan bahwa sistem perpajakan yang kompleks dapat membatasi keinginan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak. Selain itu, Noreen dan Kristanto (2021, p. 185), mengungkapkan bahwa “kompleksitas pajak sebagai kesulitan, waktu dan biaya dalam menginterpretasi dan memenuhi regulasi pajak”. Variabel kerumitan peraturan perpajakan menggunakan 4 indikator yaitu, (1) Frekuensi perubahan, (2) kerumitan prosedur, (3) kesulitan isi dan (4)

kejelasan peraturan yang diadaptasi dari Forest dan Sheffrin (2002), Taing dan Chang (2020). Keempat variabel ini digunakan untuk membuat 5 item pernyataan untuk mengukur kerumitan peraturan perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu

### **Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu**

Menurut Solichah et al. (2019, p. 729), "Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara secara sukarela". Menurut Safitri dan Silalahi (2020, p. 146), "Kepatuhan Perpajakan didefinisikan sebagai sebagai situasi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menerapkan hak pajaknya". Selain itu, Fitria (2017, p. 32), menyatakan bahwa "kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan". Variabel kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu ini menggunakan 3 indikator yaitu, (1) terdaftar sebagai NPWP, (2) ketepatan pembayaran pajak dan (3) perhitungan pajak terutang yang diadaptasi dari Nurkhin et al. (2018), Syaputra (2019), Safitri dan Silalahi (2020). Ketiga indikator ini akan digunakan untuk membuat 5 item pernyataan untuk mengukur tingkat kepatuhan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

### **Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu**

Menurut Syaputra (2019), Pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor psikologis yang termasuk dalam proses belajar sebagai tujuan akhir dari suatu pembelajaran peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman peraturan perpajakan yang tinggi akan meminimalisir banyaknya pelanggaran yang dilakukan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pajak. Lalu, menurut Nurkhin et al. (2018), pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki

pemahaman peraturan perpajakan dengan tingkat yang tinggi akan menggunakan pemahaman tersebut sebagai dasar untuk membuat keputusan dalam memenuhi kebijakan pajak. Dari pernyataan yang disebutkan di atas, wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang mempunyai pemahaman terhadap peraturan perpajakan dengan tingkat yang tinggi akan mempunyai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Hasil penelitian, Ananda et al. (2015), Fitria (2017), Indrawan dan Binekas (2018), Ratnasari dan Huda (2018), Saudi et al. (2018), Solichah et al. (2019), Syaputra (2019), Ma'rif dan Supatmaningsih (2020), Nurkhin et al. (2020) dan Wuladri (2020), juga menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

### **Pengaruh kualitas layanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu**

Menurut Putri dan Setiawan (2017), Kualitas layanan merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kualitas layanan yang tinggi merupakan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi standar pelayanan dengan mempertanggungjawabkan kualitas layanan dengan berkelanjutan. Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu akan memiliki kepatuhan pajak yang tinggi karena dengan kualitas layanan yang tinggi dapat membuat wajib pajak dan melakukan kewajiban perpajakan dengan cepat, mudah dan akurat. Menurut Pradnyani et al. (2022), kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kualitas layanan akan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajak karena dengan kualitas layanan yang tinggi dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajak sehingga meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supdami (2016), Megawangi dan Setiawan (2017), Putri dan Setiawan (2017), Erawati dan Ratnasari (2018), Ratnasari dan Huda (2018), Raharjo et al. (2020), Susuawu et al. (2020), Pradnyani et al. (2021), menyatakan kualitas layanan E-filling mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.



## **Kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu**

Kerumitan peraturan perpajakan akan memperlemah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi karena berdasarkan teori atribusi kompleksitas merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi individu. Dengan tingginya kerumitan peraturan perpajakan yang dimiliki dalam suatu negara akan memperlemah kemampuan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu untuk memahami peraturan perpajakan yang dimiliki individu terhadap peraturan perpajakan sehingga dengan tidak memiliki kemampuan untuk memahami peraturan perpajakan akan memberikan tekanan kepada individu untuk tidak melakukan kepatuhan pajak. Dengan menurunnya kemampuan individu maka wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu akan menurunkan keinginan wajib pajak orang pribadi untuk mematuhi pajak.

## **Kerumitan peraturan perpajakan dalam memperlemah pengaruh kualitas layanan E-filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu**

Menurut teori atribusi kerumitan peraturan perpajakan akan memperlemah pengaruh kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Menurut teori ini, kerumitan peraturan perpajakan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan yang dapat diberikan E-Filling dengan semakin tingginya kerumitan peraturan perpajakan maka akan menurunkan kepuasan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu terhadap layanan yang dapat diberikan E-Filling karena dengan semakin rumitnya peraturan perpajakan maka akan menurunkan kecepatan, akurasi dari layanan E-Filling yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam melaporkan SPT dan melakukan pembayaran pajak. Lalu, dengan Theory of Planned Behavior, menjelaskan bahwa kualitas layanan E-Filing sebagai perceived behavior Control di mana dengan semakin susah dan lambatnya wajib pajak dalam menggunakan E-Filling untuk melakukan pelaporan SPT dan pembayaran pajak maka akan menurunkan keinginan wajib pajak orang pribadi untuk melakukan kewajiban pajak.

## **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan *literature review* yang telah dilakukan di atas maka dalam penelitian ini membuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>=Terdapat pengaruh positif Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

H<sub>2</sub>= Terdapat pengaruh positif Kualitas Layanan E-Filling terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

H<sub>3</sub>=Kerumitan Peraturan Perpajakan dapat memperlemah pengaruh positif Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

H<sub>4</sub>=Kerumitan Peraturan Perpajakan dapat memperlemah pengaruh positif Kualitas Layanan E-Filling terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

## METHODS

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pengusaha Penelitian ini menggunakan sampel berupa wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang berdomisili di Indonesia. Data sampel ini dikumpulkan dengan kuesioner dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dari responden akan dikumpulkan dengan menggunakan skala likert untuk mengukur tanggapan yang diberikan responden. Penelitian ini telah mengumpulkan 146 responden. Di mana data dari responden ini akan di analisis dengan menggunakan alat analisis Smart PLS dan menggunakan teknis analisis PLS-SEM yang melakukan analisis dengan membagi *inner model* dan *outer model*.

## RESULTS

### OUTER MODEL

#### *Convergent Validity*

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis AVE**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
KL_KPOP*KPP	1,000
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	0,836
Kerumitan Peraturan Perpajakan	0,838
Kualitas Layanan E-Filling	0,812

PPP_KPOP*KPP	1,000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,837

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1 hasil analisis *AVE* dari pernyataan dari variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan E-Filling, kerumitan peraturan perpajakan dan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai *AVE* lebih besar dari 0,50.

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Loading Factor**

	KL *KPP	Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	Kerumitan Peraturan Perpajakan	Kualitas Layanan E-Filling	PPP *KPP	Pemahaman Peraturan Perpajakan
KL1				0,909		
KL2				0,914		
KL3				0,902		
KL4				0,889		
KL5				0,890		
KPOP1		0,917				
KPOP2		0,930				
KPOP3		0,912				
KPOP4		0,910				
KPOP5		0,903				
KPP1			0,918			
KPP2			0,921			
KPP3			0,910			
KPP4			0,911			
KPP5			0,918			
Kualitas Layanan E-Filling *	0,698					
Kerumitan Peraturan Perpajakan						
PPP1						0,901
PPP2						0,922
PPP3						0,922
PPP4						0,914
PPP5						0,916
Pemahaman Peraturan Perpajakan *					0,699	
Kerumitan Peraturan Perpajakan						

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 2 hasil analisis *loading factor* dari setiap pernyataan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan E-Filling, kerumitan peraturan perpajakan dan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,50.

### *Discriminant validity.*

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis *Cross Loading***

	KL*KPP	Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	Kerumitan Peraturan Perpajakan	Kualitas Layanan E-Filling	PPP*KPP	Pemahaman Peraturan Perpajakan
KL1	0,034	0,752	-0,831	<b>0,909</b>	0,098	0,750
KL2	0,035	0,760	-0,801	<b>0,914</b>	0,085	0,734
KL3	0,023	0,745	-0,813	<b>0,902</b>	0,077	0,746
KL4	0,069	0,746	-0,745	<b>0,889</b>	0,111	0,733
KL5	0,157	0,763	-0,755	<b>0,890</b>	0,165	0,729
KPOP1	0,204	<b>0,917</b>	-0,800	0,781	0,178	0,753
KPOP2	0,178	<b>0,930</b>	-0,793	0,790	0,139	0,743
KPOP3	0,215	<b>0,912</b>	-0,721	0,755	0,139	0,688
KPOP4	0,237	<b>0,910</b>	-0,743	0,731	0,206	0,707
KPOP5	0,150	<b>0,903</b>	-0,777	0,763	0,086	0,724
KPP1	-0,068	-0,777	<b>0,918</b>	-0,801	-0,035	-0,756
KPP2	-0,067	-0,745	<b>0,921</b>	-0,792	-0,028	-0,739
KPP3	-0,068	-0,784	<b>0,910</b>	-0,809	-0,045	-0,757
KPP4	-0,041	-0,762	<b>0,911</b>	-0,803	-0,035	-0,754
KPP5	-0,094	-0,774	<b>0,918</b>	-0,803	-0,052	-0,753
Kualitas Layanan E-Filling *	<b>1,000</b>	0,215	-0,074	0,071	0,616	0,119
Kerumitan Peraturan Perpajakan						
PPP1	0,157	0,710	-0,746	0,743	0,292	<b>0,901</b>
PPP2	0,100	0,719	-0,769	0,762	0,232	<b>0,922</b>
PPP3	0,082	0,745	-0,741	0,749	0,179	<b>0,922</b>
PPP4	0,134	0,708	-0,734	0,747	0,240	<b>0,914</b>
PPP5	0,076	0,738	-0,766	0,748	0,175	<b>0,916</b>
Pemahaman Peraturan Perpajakan *	0,616	0,164	-0,043	0,119	<b>1,000</b>	0,244
Kerumitan Peraturan Perpajakan						

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 3 hasil analisis *cross loading* dari setiap pernyataan dari semua variabel dapat dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai *cross loading* suatu

pernyataan lebih besar dari nilai *cross loading* pernyataan tersebut pada variabel lain dan nilai *cross loading* setiap pernyataan juga lebih besar dari 0,7.

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis *Fornell-Larcker Criterion***

	KL*KPP	Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	Kerumitan Peraturan Perpajakan	Kualitas Layanan E-Filling	PPP*KPP	Pemahaman Peraturan Perpajakan
KL_KPOP*KPP	1,000					
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	0,215	0,914				
Kerumitan Peraturan Perpajakan	-0,074	-0,840	0,916			
Kualitas Layanan E-Filling	0,071	0,836	-0,875	0,901		
PPP_KPOP*KPP	0,616	0,164	-0,043	0,119	1,000	
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,119	0,791	-0,821	0,819	0,244	0,915

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4 hasil analisis *Fornell-Larcker Criterion* dari setiap variabel dapat dinyatakan valid dikarenakan setiap konstruk mempunyai akar kuadrat *AVE* lebih besar dari pada akar kuadrat *AVE* lainnya.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
KL*KPP	1,000	1,000
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	0,951	0,962
Kerumitan Peraturan Perpajakan	0,952	0,963
Kualitas Layanan E-Filling	0,942	0,956
PPP*KPP	1,000	1,000
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,951	0,963

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji reliabilitas dari pernyataan setiap variabel dapat dinyatakan reliabel dikarenakan setiap variabel memiliki nilai alpha dari *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 dan mempunyai nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6.

**Inner Model****Koefisien Determinasi**

**Tabel 6**  
**Hasil Pengukuran Koefisien Determinasi**

Variabel	R Square
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	0,782

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengukuran koefisien determinasi pada tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa variabel eksogen yaitu, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan E-Filling dan kerumitan peraturan perpajakan itu mempunyai besar pengaruh yang kuat terhadap variabel endogen kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Variabel kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu ini dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan E-Filling, kerumitan peraturan perpajakan dan efek moderasi dari kerumitan peraturan perpajakan terhadap pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebesar 78,2% dan sisanya 21,8% dijelaskan oleh variabel lainnya.

**Effect Size**

**Tabel 7**  
**Hasil Pengukuran Effect Size**

Variabel	Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu
KL*KPP	0,078
Kerumitan Peraturan Perpajakan	0,102
Kualitas Layanan E-Filling	0,118
PPP*KPP	0,005
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,047

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengukuran *effect size* pada tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan E-Filling, kerumitan peraturan perpajakan dan efek moderasi kerumitan peraturan perpajakan dalam hubungan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu mempunyai efek perubahan yang kecil terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu sedangkan efek moderasi kerumitan peraturan perpajakan dalam hubungan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan

pajak orang pribadi pengusaha tertentu mempunyai efek perubahan yang tidak signifikan.

### *Predictive Relevance*

**Tabel 8**  
**Hasil Pengukuran *Predictive Relevance***

Variabel	Q <sup>2</sup>
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu	0,627

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

Berdasarkan hasil dari pengukuran *predictive relevance* pada tabel 8 di atas dapat dinyatakan bahwa variabel eksogen mempunyai *predictive relevance* terhadap variabel endogen dikarenakan hasil pengukuran *predictive relevance* ini mempunyai nilai lebih besar dari 0.

### *Path Coefficient*

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian *Bootstrapping***

Variabel	<i>Path Coefficient</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Pemahaman Peraturan Perpajakan -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu	0,203	1,488	0,137
Kualitas Layanan E-Filling -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu	0,357	2,805	0,005
Pemahaman Peraturan Perpajakan *Kerumitan Peraturan Perpajakan -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu	-0,068	0,480	0,632
Kualitas Layanan E-Filling *Kerumitan Peraturan Perpajakan -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu	0,242	1,987	0,047

Sumber: Smart PLS, diolah (2023)

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu**

Berdasarkan tabel 9 tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dikarenakan nilai P-value sebesar 0,137 yang lebih dari 0,05 dan nilai T-statistics sebesar 1.488 yang lebih kecil dari nilai

T-value kritis sebesar 1,96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak. Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya pemahaman peraturan perpajakan tidak dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak yang dimiliki orang wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu tidak akan dipengaruhi oleh pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pemahaman terhadap peraturan perpajakan bukan merupakan faktor yang penting terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu karena wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat menggunakan jasa konsultan pajak sebagai bantuan dari pihak eksternal yang membantu kekurangan pemahaman yang dimiliki untuk melakukan pengisian SPT ataupun melakukan pembayaran pajak sehingga pemahaman peraturan perpajakan tidak perlu dimiliki secara internal oleh wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu untuk tetap patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan. Dengan adanya bantuan dari konsultan pajak untuk mengatasi kekurangan pemahaman yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu, wajib pajak akan melihat pelaksanaan kewajiban pajak tidak memiliki kesulitan yang tinggi. Oleh karena itu, wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu akan melakukan kepatuhan pajak walaupun mempunyai pemahaman yang rendah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Pebrina dan Hidayatulloh (2020), Raharjo et al. (2020), dan Safitri dan Silalahi (2020), yang menemukan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

### **Pengaruh Kualitas Layanan E-Filing terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu**

Berdasarkan tabel 9 tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan E-Filing mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dikarenakan nilai P-value sebesar 0,005 yang kurang dari 0,05 dan nilai T statistics sebesar 2,805 yang lebih besar dari nilai T value kritis sebesar 1,96. Selain itu, arah hubungan yang positif antara kualitas layanan E-Filing terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat dilihat melalui nilai positif *path coefficient* yaitu 0,357. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  tidak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya suatu kualitas



layanan E-Filling dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan E-Filling maka akan meningkatkan juga tingkat kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Adanya pengaruh kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu ini menunjukkan bahwa tingkat penilaian yang diberikan individu terhadap layanan E-Filling faktor penting yang mempengaruhi baik buruknya perilaku wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan kualitas layanan E-Filling merupakan penilaian yang diberikan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu terhadap keoptimalan dari layanan yang diberikan oleh E-Filling.

Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang berdomisili dan mempunyai toko di Jakarta memberikan penilaian terhadap kualitas layanan E-Filling di Indonesia sebagai layanan yang dapat diandalkan dan membantu mereka dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan lebih akurat. hal ini disebabkan kualitas layanan E-Filling yang diberikan akan dilakukan pembaruan secara periodik sesuai dengan peraturan perpajakan. Oleh karena itu wajib pajak dapat melakukan kewajiban pajak sesuai dengan kebutuhan dengan menggunakan kualitas layanan E-Filling. Penggunaan layanan E-Filling ini akan memudahkan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam melakukan perilaku yang patuh terhadap kewajiban pajak sehingga wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Susmita dan Supdami (2016), Megawangi dan Setiawan (2017), Putri dan Setiawan (2017), Erawati dan Ratnasari (2018), Ratnasari dan Huda (2018), Raharjo et al. (2020), Susuawu et al. (2020), Pradnyani et al. (2021), yang menemukan bahwa kualitas layanan E-Filling memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

## **Kerumitan Peraturan Perpajakan dapat memperlemah pengaruh positif Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu**

Berdasarkan tabel 9 tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kerumitan peraturan perpajakan tidak mempunyai efek moderasi dalam memperlemah pengaruh positif pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Kesimpulan ini dapat dilihat dari nilai P-value sebesar 0,632 yang lebih besar dari 0,05 dan nilai T-statistics sebesar 0,480 yang kurang dari nilai T-value kritis sebesar 1,96. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  ditolak.

Mayoritas Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang berdomisili di Jakarta mempunyai tanggapan bahwa peraturan perpajakan di Indonesia tidak mempunyai kerumitan yang terlalu tinggi. Kerumitan peraturan perpajakan ini merupakan banyaknya waktu dan biaya yang diperlukan oleh wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan. Kerumitan peraturan perpajakan ini merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu tetapi kerumitan perpajakan ini tidak mempunyai efek moderasi dalam hubungan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu karena besar tinggi kerumitan peraturan perpajakan ini tidak dapat mempengaruhi tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak untuk melengkapi, menambah dan memperbaiki pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam mematuhi kewajiban perpajakan, Penggunaan konsultan pajak ini meningkatkan kerumitan yang dimiliki dalam melakukan kewajiban pajak karena dengan menggunakan jasa ini meningkatkan biaya yang diperlukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yang menghasilkan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu mempunyai tanggapan bahwa perilaku patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan sulit dilakukan sehingga menurunkan kepatuhan pajak yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

## **Kerumitan Peraturan Perpajakan dapat memperlemah pengaruh positif Kualitas Layanan E-Filling terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu**

Berdasarkan tabel 9 tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kerumitan peraturan perpajakan mempunyai efek moderasi dalam memperkuat pengaruh signifikan dan positif kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Hubungan ini dikarenakan nilai P-value sebesar 0,047 yang kurang dari 0,05 dan nilai T-statistics sebesar 1,987 yang lebih besar dari nilai T-value kritikal sebesar 1,96. Selain itu, kemampuan efek moderasi dalam memperkuat hubungan dapat dilihat melalui nilai positif *path coefficient* yaitu 0,242. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H<sub>4</sub> ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya suatu kerumitan peraturan perpajakan dapat memperkuat hubungan hubungan positif kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu.

Mayoritas wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu mempunyai pendapat bahwa kerumitan peraturan perpajakan yang ada di Indonesia tidak terlalu sulit dan variabel kerumitan peraturan perpajakan ini mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya kerumitan peraturan perpajakan maka kepatuhan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam melakukan kewajiban pajak semakin tinggi. Berlawanan dengan variabel ini kualitas layanan E-Filling mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. pengaruh ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas layanan E-Filling maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Kerumitan peraturan perpajakan ini mempunyai efek moderasi dalam memperkuat hubungan positif kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Efek moderasi ini disebabkan karena layanan E-Filling ini mendapat pembaruan dan update secara periodik sesuai dengan pembaruan peraturan perpajakan yang menyebabkan kualitas layanan E-Filling yang diterima oleh wajib pajak semakin meningkat dan mengurangi kesulitan yang dialami wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Peningkatan kualitas layanan membuat

kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu untuk mempunyai perilaku kepatuhan dalam melakukan kewajiban pajak

## CONCLUSION AND SUGGESTION

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu tetapi Kualitas layanan E-Filling mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa kerumitan peraturan perpajakan tidak mempunyai efek moderasi terhadap hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu tetapi kerumitan peraturan perpajakan mempunyai efek moderasi untuk memperkuat hubungan kualitas layanan E-Filling terhadap kepatuhan pajak orang pribadi pengusaha tertentu. penelitian ini mempunyai keterbatasan bahwa penelitian ini hanya dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang ada di Jakarta

Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu disarankan untuk mempunyai pemahaman yang minimal mengenai peraturan perpajakan untuk dapat mempermudah dalam mendapat bantuan dari faktor eksternal untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu juga disarankan mengetahui dan memahami kemampuan dan keterbatasan layanan E-Filling yang diberikan setiap adanya update sehingga dapat mengefisienkan penggunaan layanan E-Filling. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel independen dan variabel moderator lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan penelitian dengan jangkauan lebih luas

## BIBLIOGRAPHY

- Abdi Pradnyani, N.L.P.N.D., Sasmitadewo, P.R., & Suprpto, P.A. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(2), 219-226. <https://doi.org/10.24843/EEB.2022.v11.i02.p09>.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES*, 50, 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

- Alshira'f, A.F., AL-Shatnawai, H.M., Alsqour, M.K., & Alshirah, M.H. (2020). The Influence of Tax Complexity on Sales Tax Compliance among Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(1), 250-260. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v10-i1/7172>
- Ananda, P.R.D., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pda UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2), 1-9.
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1-10. <https://doi.org/10.24964/ja.v6i1.427>
- Fitria. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30-44. <http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 6(3), 419-428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v6i3.14421>
- Ma'ruf, M.H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 276-284. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>
- Megawangi, C.A.M., & Setiawan, P.E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2348-2377.
- Muflihani, F., Bambang, S., & Rusydi, M.K. (2021). *The Effect of Motivation, Tax System Complexity, and Financial Conditions on Taxpayer Compliance*. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 24(2), 184-194. <http://dx.doi.org/10.14414/jebav.v24i2.2609>
- Musimenta, D. (2020). *Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda*. *Cogent Business & Managemet*, 7(1), 1-19. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1812220>
- Noreen, C.A., & Kristanto, A.B. (2021). Kepatuhan di Tengah Kompleksitas Pajak: Apakah Literasi Memiliki Peran?. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 184-195. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.14>
- Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018). *The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 22(2), 240-255. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1678>

- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Pradnyani, N.L.P.N.D.A., Sasmitadewo, P.R., & Suprpto, P.A. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(2), 219-226. <https://doi.org/10.24843/EEB.2022.v11.i02.p09>.
- Puspodewanti, C.P., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Surabaya. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(11), 967-980. <https://doi.org/10.24843/EEB.2021.v10.i11.p04>.
- Putri, K.J., & Setiawan, P.E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Raharjo, N.K., Makidah, & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671-686. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i07.p05>
- Ratnasari, I., & Huda, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. *Jurnal RAK (Riset Akuntansi Keuangan)*, 3(2), 1-14. <http://dx.doi.org/10.31002/rak.v3i2.1066>
- Safitri, D., & Silalahi, S.P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 145-153. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Safrin, A. (2023). Wabup Pasangkayu Buka Pekan Panutan Pajak SPT Tahunan, Herny: Mari Kita Semua untuk Taat Pajak. *Trans89.com*. (Retrieved from: <https://trans89.com/2023/02/14/wabup-pasangkayu-buka-pekan-panutan-pajak-spt-tahunan-herny-mari-kita-semua-untuk-taat-pajak>)
- Saudi. M.H.M., Sinaga, H.O., & Roespinoedji, D.S. (2018). The Role of Tax Education in Supply Chain Management A Case of Indonesia Supply Chain Companies. *Polish Journal of Management Studies*, 18(2), 284-299. <http://dx.doi.org/10.17512/pjms.2018.18.2.23>
- Solichah, N.N., Isnalita., & Soewarno, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 4(2), 728-744.

- Susmita, P.R., & Supadmi, N.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(2),1239-1269.
- Susuawau, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J.K. (2020). *Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana*. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50-56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.1055>
- Syaputra, R. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 6(2), 121-144. <https://doi.org/10.25105/jmat.v6i2.5560>
- Taing, H.B., & Chang, Y. (2020). *Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior*. *International Journal of Public Administration*, 1-12. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Wiryani, Hartini, & Djuharni, D. (2018). Pengaruh Komplekitas Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(1), 14-23. <https://doi.org/10.33508/jako.v10i1.2190>
- Wulandri, R. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Busniess and Banking*, 10(1), 169-179. <http://dx.doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2298>