

## PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus KPP Pratama Lamongan)

DIANATUL FITRIYAH  
ISNAINI RASYIDA ANNISWATI  
HAVE ZULKARNAEN

Universitas Islam Darul 'Ulum, Jalan Airlangga 03 Sukodadi, Lamongan, Jawa Timur, Indonesia  
[dianatul.2021@mhs.ac.id](mailto:dianatul.2021@mhs.ac.id), [isnaini@unisda.ac.id](mailto:isnaini@unisda.ac.id), [havezulkarnaen@unisda.ac.id](mailto:havezulkarnaen@unisda.ac.id)

Received: August 21, 2025; Revised: August 21, 2025; Accepted: August 22, 2025

**Abstract:** *This study aims to examine the influence of e-filing, tax knowledge, and taxpayer awareness on taxpayer compliance, with tax service quality as a moderating variable. Data were collected through questionnaires distributed to 100 individual taxpayers at KPP Pratama Lamongan. The analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The findings show that e-filing, tax knowledge, and taxpayer awareness have a significant positive effect on compliance. However, tax service quality only moderates the relationship between tax knowledge and compliance, while other moderating effects are not significant. These results imply the importance of enhancing tax literacy, optimizing digital systems, and improving service quality.*

**Keywords:** *Awareness, Compliance, E-Filing, Service Quality, Tax Knowledge.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan. Metode analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. Namun, kualitas pelayanan pajak hanya memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan, sementara hubungan lain tidak signifikan. Implikasi penelitian ini menekankan perlunya peningkatan literasi perpajakan, optimalisasi teknologi digital, dan perbaikan kualitas pelayanan pajak.

**Kata kunci:** *E-Filing, Kepatuhan, Kesadaran, Kualitas Layanan, Pengetahuan Pajak.*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang sangat penting, karena pemerintah masih sangat bergantung

pada penerimaan pajak untuk membiayai berbagai pengeluaran negara. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menyumbang lebih dari 80% dari total

penerimaan negara, sehingga menjadikan pajak sebagai tulang punggung keuangan negara. Oleh sebab itu, upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan penerimaan pajak menjadi sangat krusial. Salah satu strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan mengajak masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi dalam sistem perpajakan, sehingga kontribusi mereka terhadap negara dapat optimal dan pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik ([Lestari & Sunarta 2024](#)).

Dilansir dari ([news.ddtc.co.id](https://news.ddtc.co.id)) Pada tahun 2025, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menargetkan tingkat pemenuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sebesar 81,92 persen dari total wajib pajak yang wajib melaporkan SPT. Target ini setara dengan sekitar 16,21 juta SPT dari total 19,78 juta wajib pajak yang harus melapor.

Target ini mengalami penurunan dibandingkan dengan pencapaian pemenuhan tahun 2024 yang mencapai 85,72 persen. Penurunan target ini dipengaruhi oleh kondisi ekonomi yang melemah, parahnya pemutusan hubungan kerja (PHK), dan penutupan usaha yang berdampak pada jumlah wajib pajak aktif dan tingkat kepatuhan formal.

Data terbaru menunjukkan bahwa rasio pemenuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2024 mencapai 85,75%, melebihi target yang ditetapkan sebesar 83,22% meskipun sedikit menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya (2022 dan 2023) yang mencapai sekitar 86,9%. Hal ini menunjukkan adanya tren peningkatan kepatuhan secara umum dalam beberapa tahun terakhir, yang menjadi latar belakang penting dalam penelitian kepatuhan pajak. Meski demikian, rasio kepatuhan formal 2024 masih lebih tinggi bila dibandingkan dengan rasio kepatuhan formal pada 2021 dan 2020 yang masing-masing mencapai 84,07% dan 77,63%.

### **Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB), yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991, merupakan teori psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana niat berperilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif (tekanan sosial yang dirasakan), dan persepsi kontrol perilaku (keyakinan individu atas kemampuannya melakukan perilaku tersebut) ([Kodriyah & Burhanudin 2023](#)). TPB adalah pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang sebelumnya hanya mempertimbangkan sikap dan norma subjektif dalam memprediksi niat berperilaku. Ajzen menambahkan konsep persepsi kontrol perilaku karena menyadari bahwa tidak semua perilaku berada di bawah kendali penuh individu, melainkan ada hambatan atau faktor eksternal yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk bertindak.

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi yang dicetuskan oleh *Fritz Heider* tahun 1958 merupakan sebuah teori yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. Teori ini membahas bagaimana individu menginterpretasikan penyebab di balik perilaku orang lain maupun dirinya sendiri, yang dapat berasal dari faktor internal seperti sifat, karakter, dan sikap, maupun faktor eksternal seperti tekanan situasi atau kondisi tertentu yang memengaruhi perilaku tersebut. Dengan kata lain, teori ini menekankan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kombinasi dari kekuatan internal dan eksternal yang saling berinteraksi ([Khodijah, dkk., 2021](#)). Teori atribusi bentuk dari salah satu teori dengan penjelasan tentang yang menjadi determinasi suatu peristiwa, jawaban dari alasan yang berhubungan pada penjelasan perilaku seseorang. Atribusi sendiri dalam situasi sosial dengan secara konstan adalah bentuk usaha dalam memahami perilaku orang lain dan menarik kesimpulan tentang latar belakang seseorang yang menyebabkan perilaku tersebut terjadi atau dilakukan, dengan kata lain proses

atribusi memberikan bantuan pemahaman dari alasan terjadinya perilaku dan bentuk mediator tentang reaksi terhadap dunia sosial ([Zulkarnaen, Have, dkk., 2023](#)).

### **Penerapan E-filing**

Menurut ([Ponto, dkk., 2022](#)) e-filing yakni sistem pembaharuan pembayaran pajak dengan tujuan untuk menghasilkan serta mengirimkan laporan SPT ke Dirjen Pajak. Penerapan *e-filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan serta kepuasan bagi wajib pajak dengan peningkatan ketaatan wajib pajaknya.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Sejauh mana wajib pajak mengetahui peraturan pajak yang relevan disebut sebagai "pengetahuan perpajakan." Memahami dan mematuhi undang-undang perpajakan sebagian besar bergantung pada pengenalan wajib pajak terhadap aturan dan peraturan pajak. Pandangan wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang ada dapat dipengaruhi oleh literasi pajak mereka. Kurangnya literasi perpajakan mempersulit wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab hukumnya ([Setyaningsih, dkk., 2024](#)).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati Nurani yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan ([Awaloedin, dkk., 2021](#)).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut [Iftakukhoiri & Daniel Bagana \(2024\)](#) kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai berikut: memasukkan serta melaporkan informasi yang diperlukan secara tepat waktu, mengisi denar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak tanpa paksaan dengan tepat.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang ramah dan menarik, seperti melayani wajib pajak dengan penampilan yang rapi, berpikiran positif, serta menunjukkan sikap menghargai para wajib pajak. Pelayanan ini bertujuan menciptakan interaksi yang baik dan memuaskan antara petugas pajak dan wajib pajak ([Maria I., Wihelmina M. & Yoseph Darius P. Rangga 2023](#)).

### **MODEL PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan oleh ([Anakotta, dkk., 2023](#)), ([Darmayasa, dkk., 2020](#)), ([Dwitrayani 2020](#)), ([Rosyida 2018](#)) menunjukkan hasil bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Selain untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin marak penggunaannya di tengah-tengah masyarakat tetapi juga diharapkan meningkatkan kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat.

**H<sub>1</sub>: Penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Menurut ([Hantono & Sianturi 2021](#)) Pengetahuan perpajakan adalah informasi dan pemahaman mengenai aturan, ketentuan umum, serta tata cara perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menentukan strategi terkait pelaksanaan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Menurut [Sulistiyowati & Nuryati \(2024\)](#), [Pratiwi & Sinaga \(2023\)](#), [Saprudin, dkk., \(2020\)](#) menunjukkan hasil bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

**H<sub>2</sub>: Pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat kepatuhan pajak.**

Penelitian yang dilakukan oleh [Sulistiyowati & Nuryati \(2024\)](#), [Muhnia, dkk., \(2023\)](#) menunjukkan hasil bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi di mana wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan yang meliputi pembayar, pemotong, dan pemungut pajak-memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**H<sub>3</sub>: Pengaruh kesadaran wajib pajak diduga berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Penelitian [Wardani & Juliansya \(2020\)](#), [Ratnasari \(2020\)](#), [Zakiyah & Indriastuti \(2020\)](#) menunjukkan bahwa penerapan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan, terutama jika didukung oleh pelayanan yang baik yang membantu wajib pajak memahami dan menggunakan sistem e-filing dengan mudah.

**H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Penelitian [Teguh Aditya \(2023\)](#), [Faidani, dkk., \(2023\)](#) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak bersama dengan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

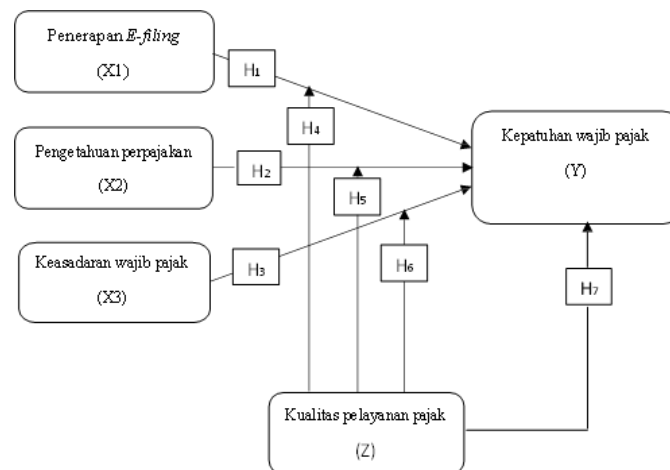
**H<sub>5</sub>: Kualitas pelayanan pajak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Pelayanan yang memadai, wajib pajak merasa lebih terbantu dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga kesadaran yang dimiliki dapat diwujudkan dalam bentuk kepatuhan nyata. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, seperti pelayanan yang lambat atau kurang informatif, maka pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan cenderung melemah ([Khodijah, dkk 2021](#)). Hambatan tersebut bisa menurunkan motivasi dan menimbulkan ketidakpuasan yang akhirnya mengurangi efektivitas kesadaran dalam mendorong kepatuhan.

**H<sub>6</sub>: Kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak.**

Berbagai penelitian seperti [Arifin & Syafii \(2019\)](#), [Hermianti, dkk., \(2022\)](#) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak.

**H<sub>7</sub>: Kualitas pelayanan pajak memoderasi Tingkat kepatuhan wajib pajak.**



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

Populasi merupakan generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan fokus penelitian dan dari situ diambil kesimpulan. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan kumpulan objek atau individu yang menjadi perhatian utama dalam suatu penelitian (Suriani, dkk., 2023). Menurut data dari KPP Pratama Lamongan jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 305.345 dan wajib pajak badan sebanyak 11.667. Jadi total ada 317.012 wajib pajak.

Sampel merupakan bagian dari total jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel terdiri dari sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan berfungsi sebagai perwakilan dari seluruh anggota populasi.

Jumlah Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel.

Persen kesalahan yang diinginkan (sebesar 10%), dasarnya adalah kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% dengan tingkat

kepercayaan 90%. Alasan digunakannya error 10% adalah mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial. Adapun perhitungan dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut ini:

$$n = \frac{317.012}{1 + \frac{317.012(0,1)^2}{2}} = \frac{317.012}{1 + \frac{3.171,1}{2}} = \frac{317.012}{2,08555} = 99,96 \approx 100$$

Maka dari hasil tersebut, jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini ialah sebesar 99,96 dibulatkan menjadi 100 Responden.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode ini tidak mengambil data secara acak atau random, melainkan berdasarkan pertimbangan tertentu untuk mencapai tujuan atau fokus penelitian yang spesifik.

Adapun kriteria sampel pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi/badan yang berdomisili di Kabupaten Lamongan.
- 2) Memiliki NPWP.
- 3) Pernah mengaplikasikan e-filing.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1 bahwa secara keseluruhan setiap item pernyataan pada variabel Penerapan E-Filing (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan Kualitas Pelayanan Pajak (Z) mempunyai nilai maksimum 5 (sangat setuju) dan nilai minimum sebesar 1 (sangat tidak setuju), kecuali pada item pernyataan X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, X2.3, X2.4, X2.5, X3.3, X3.4, X3.5, X3.6 Y1, Y3, Y6, Z1 dan Z6 yang memiliki jawaban minimum 2 (tidak setuju) serta item pernyataan X2.1, X2.2, X2.6, dan Z3 yang memiliki jawaban minimum 3 (kurang setuju).

Semua nilai median berada pada rentang 4 dan hanya variabel X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, yang berada pada rentang 5. Kemudian untuk nilai mean dari keseluruhan jawaban responden atas item pernyataan variabel X1 berada pada rentang 4.210 hingga 4.860, nilai mean variabel X2 berada pada rentang 4.050 hingga 4.140, nilai mean variabel X3 berada pada rentang 4.070 hingga 4.120, nilai mean variabel Y berada pada rentang 4.030 hingga 4.070 dan variabel Z berada pada rentang 4.400 hingga 4.460. Nilai standar deviasi untuk keseluruhan item pernyataan tiap variabel berada dibawah nilai mean yang artinya kualitas data untuk variabel pada penelitian ini baik.

**Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif**

Variabel	Jumlah Indikator	Rata-Rata (Mean)	Min	Max	Standar Deviasi (Rentang)
X1	6	4.65	1	5	0.51 – 0.62
X2	6	4.09	2	5	0.29 – 0.43
X3	6	4.10	1	5	0.35 – 0.61
Y	6	4.04	1	5	0.30 – 0.43
Z	6	4.42	1	5	0.49 – 0.63

Sumber: data diolah

**Tabel 2. Hasil Uji Outer Loadings**

	X1	X2	X3	Y	Z	Z x X3	Z x X2	Z x X1
X1.1	0.819							
X1.2	0.902							
X1.3	0.931							
X1.4	0.932							
X1.5	0.932							
X1.6	0.777							
X2.1		0.876						
X2.2		0.908						
X2.3		0.786						
X2.4		0.806						
X2.5		0.885						
X2.6		0.835						
X3.1			0.811					
X3.2			0.820					
X3.3			0.905					
X3.4			0.931					
X3.5			0.935					
X3.6			0.867					
Y1				0.874				
Y2				0.875				

	X1	X2	X3	Y	Z	Z x X3	Z x X2	Z x X1
Y3				0.947				
Y4				0.959				
Y5				0.916				
Y6				0.947				
Z1					0.836			
Z2					0.933			
Z3					0.852			
Z4					0.921			
Z5					0.806			
Z6					0.931			
Z x X1								1.000
Z x X2							1.000	
Z x X3						1.000		

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

**Tabel 3. Hasil Uji Reliability**

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1	0.944	0.948
X2	0.923	0.932
X3	0.941	0.948
Y	0.964	0.965
Z	0.944	0.968

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

Berdasarkan tabel 2 bahwa nilai outer loading dari pernyataan tiap variabel sudah memenuhi syarat dengan nilai outer loading  $\geq 0,7$ . Maka dari itu tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji dalam penelitian ini.

Dari tabel 3 menjelaskan bahwa variabel X1 memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0.944, variabel X2 memiliki nilai sebesar 0.923, variabel X3 memiliki nilai sebesar 0.941, variabel Y memiliki nilai 0.964, dan variabel Z memiliki nilai sebesar 0.944.

Begitu juga dengan *composite reliability* dimana variabel X1 memiliki *composite reliability* sebesar 0.948, variabel X2 memiliki nilai sebesar 0.932, variabel X3 memiliki nilai sebesar 0.948, variabel Y memiliki nilai 0.965, dan variabel Z memiliki nilai sebesar 0,968. Disimpulkan bahwa hasil pengujian reliability dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6 dan *composite*

*reliability* diatas 0,7 yang mengindikasikan bahwa setiap variabel memiliki nilai reliabilitas yang baik.

Dapat dilihat pada tabel 4, nilai *R-Square* variabel dependen sebesar 0.927 dengan nilai *adjusted r-square* 0.921 yang berarti kekuatan dari prediksi dalam penelitian ini, yaitu kuat karena lebih dari 0,5 yang mana hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak serta Kualitas Pelayanan Pajak dengan variabel independen memiliki kontribusi pengaruh sebesar 90% terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan sisanya 10% dipengaruhi faktor-faktor lain atau variabel independen yang tidak dijelaskan dalam penelitian atau diluar model penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian *F-Square* bahwa nilai 0.02 memiliki nilai rendah, 0.15 memiliki nilai sedang dan 0.35 memiliki nilai tinggi. Dari hasil diatas bahwa X1 sebesar 0.136, X2 sebesar 0.832, X3 sebesar 0.335, Z sebesar

0.112, Z\*X1 sebesar 0.405, Z\*X2 sebesar 0.013, dan Z\*X3 sebesar 0.116.

**Tabel 4. Hasil Uji R-Square**

	R-square	R-square Adjusted
Y	0.927	0.921

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

**Tabel 5. Hasil Uji F-Square**

	X1	X2	X3	Y	Z	Z x X3	Z x X2	Z x X1
X1				0.136				
X2				0.832				
X3				0.335				
Y								
Z				0.112				
Z x X3				0.116				
Z x X2				0.013				
Z x X1				0.405				

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

**Tabel 6. Path Coefficient**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1 -> Y	-0.178	-0.112	0.087	2.057	0.040
X2 -> Y	0.487	0.441	0.129	3.768	0.000
X3 -> Y	0.313	0.317	0.136	2.301	0.021
Z -> Y	0.115	0.109	0.052	2.217	0.027
Z x X1 -> Y	-0.218	-0.167	0.124	1.755	0.079
Z x X2 -> Y	-0.123	-0.065	0.158	0.776	0.438
Z x X3 -> Y	0.230	0.239	0.154	1.486	0.137

Sumber: Output SmartPLS 4.0,2025

Pengujian hipotesis pertama (H1) yaitu pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *original sample* sebesar -0.178 dengan *t-statistics* 2.057 > 1.96 dan *p-value* sebesar 0.040 < 0.05 yang berarti hipotesis (H1) diterima, artinya Penerapan *E-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis kedua (H2) yaitu pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki *original sample* sebesar 0.487 dengan *t-statistics* 3.768 > 1.96 dan *p-value* sebesar 0.000 < 0.05 yang berarti hipotesis (H2) diterima, artinya Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis ketiga (H3) yaitu pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *original sample* sebesar 0.313 dengan *t-statistics* 2.301 > 1.96 dan *p-value* sebesar 0.021 < 0.05 yang berarti hipotesis (H3) diterima, artinya Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis keempat (H4) yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *original sample* sebesar 0.115 dengan *t-statistics* 2.217 > 1.96 dan *p-value* sebesar 0.027 < 0.05 yang berarti hipotesis (H4) diterima, artinya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis kelima (H5) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Penerapan *E-filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *original sample* sebesar -0.218 dengan *t-statistics* 1.755 < 1.96 dan *p-value* sebesar 0.079 > 0.05 yang berarti hipotesis (H5) ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak memperkuat pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis keenam (H6) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *original sample* sebesar -0.123 dengan *t-statistics* 0.776 < 1.96 dan *p-value* sebesar 0.438 > 0.05 yang berarti hipotesis (H6) ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak memperkuat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian hipotesis ketujuh (H7) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki *original sample* sebesar 0.230 dengan *t-statistics* 1.486 < 1.96 dan *p-value* sebesar 0.137 > 0.05 yang berarti hipotesis (H7) ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak memperkuat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi perpajakan, semakin tinggi pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, serta semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Namun demikian, kualitas pelayanan pajak tidak mampu memoderasi pengaruh penerapan *E-filing*, pengetahuan perpajakan, maupun kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak hanya berdiri sendiri sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi tidak memperkuat hubungan antar variabel lainnya.

## IMPLIKASI

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat

beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sehingga kesimpulan atau hasil yang diperoleh hanya bergantung pada data yang diberikan responden melalui instrumen tersebut. Kedua, data yang digunakan dalam penelitian ini kemungkinan belum mewakili seluruh Wajib Pajak di wilayah Lamongan, sehingga temuan yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan populasi, dan hasil yang berbeda

mungkin akan muncul apabila sampel penelitian lebih luas. Ketiga, dalam proses pengumpulan data terdapat kemungkinan sebagian responden memberikan jawaban sesuai dengan ekspektasi peneliti, bukan berdasarkan kondisi atau pandangan yang sebenarnya. Dengan adanya keterbatasan ini, peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat memberikan perhatian lebih agar hasil yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan representatif.

## REFERENSI

- Anakotta, Fanny Monica, Shella Gilby Sapulette, and Theresia Eunike Iskandar. 2023. "Pengaruh Penerapan E-Filing System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi." *Accounting Research Unit (ARU Journal)* 4 (1): 48–66. <https://doi.org/10.30598/arujournalvol4iss1pp48-66>.
- Arifin, Syamsul Bahri, and Indra Syafii. 2019. "Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi* 5 (1): 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>.
- Awaloedin, Dipa Teruna, Erwin Indriyanto, and Leli Meldiyani. 2021. "PENGARUH Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan)." *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora* 5 (2): 217. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i2.950>.
- Darmayasa, I Nyoman, Bagus Putra Wibawa, and Ketut Nurhayanti. 2020. "E-Filing Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Kajian Akuntansi* 4 (2): 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>.
- Dwitrayani, Made Christin. 2020. "Pengaruh Penerapan E-Billing System, E-Filing System Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Di Kota Denpasar." *Juara : Jurnal Riset Akuntansi* 10 (2): 150–63. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/juara/article/view/1342>.
- Faidani, Arlita Bhakti, Dwi Soegiarto, and Diah Ayu Susanti. 2023. "Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Riset Akuntansi Mercur Buana* 9 (1): 82–95. <https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3243>.
- Hantono, Hantono, and Riko Fridolend Sianturi Sianturi. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Yang Ada Di Kota Medan." *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)* 1 (1): 27–40. <https://doi.org/10.47709/jap.v1i1.1176>.
- Hermianti, Lukman Hakim, and Rosdianti Razak. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan." *Journal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 3 (6): 1901–1012.
- Iftakukhoiri, Ilham, and Batara Daniel Bagana. 2024. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Semarang." *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 16 (2): 471–88. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1307>.
- Khodijah, Siti, Harry Barli, and Wiwit Irawati. 2021. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan,

- Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)* 4 (2): 183–95. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>.
- Kodriyah & Burhanudin. 2023. “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Theory Planned Behavior.” *LAWSUIT Jurnal Perpajakan* 3 (2): 114–24. <https://doi.org/10.30656/lawsuit>.
- Lestari, Ni Made Sri Indah, and I Nyoman Sunarta. 2024. “Pendampingan Dan Sosialisasi Wajib Pajak, Relawan Pajak Untuk SPT Orang Pribadi 1770SS, SPT Orang Pribadi 1770S, SPT Orang Pribadi 1770 Di KPP Pratama Gianyar.” *RECORD: Journal of Loyalty and Community Development* 1 (2): 70–79.
- Maria I., Wihelmina M., and Yoseph Darius P. Rangga. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere.” *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa* 2 (3): 229–46. <https://doi.org/10.58192/populer.v2i3.1241>.
- Muhnia, Nikmatul, Syamsul Alam, and Musliha Shaleh. 2023. “Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak.” *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi* 6 (2): 117–27. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.635>.
- Ponto, Rosalini Thavinia, Herman Karamoy, and Wulan Kindangen. 2022. “Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- Pratiwi, Anthonia Ditha Sendy, and Klemensia Erna Christina Sinaga. 2023. “Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta).” *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi* 15 (1): 95–110. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v15i1.3162>.
- Ratnasari, Rita. 2020. “Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Di Kabupaten Gunung Kidul).” *Ekobis Dewantara* 1 (6): 1–10.
- Rosyida, Isnaini Anniswati. 2018. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Dan Pengetahuan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *J-MACC* 17:302.
- Saprudin, Saprudin, Riyanto Wujarso, and Rina Dameria Napitupulu. 2020. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta.” *Jurnal STEI Ekonomi* 29 (02): 44–56. <https://doi.org/10.36406/jemi.v29i2.322>.
- Setyaningsih, Eka, Hartanti, Ratiyah, and Adisty Dewi. 2024. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi” 11 (1): 74–81.
- Sulistiyowati, Murni, and Nuryati. 2024. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tax Amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta).” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 24 (02): 1–8. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>.
- Suriani, Nidia, Risnita, and M. Syahrani Jailani. 2023. “Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1 (2): 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>.
- Teguh Aditya, Poppy Fauziati. 2023. “Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Penelitian Ini Bertujuan Untuk Menguji Secara Empiris Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Ole Pengetahuan Perpajakan . Data Yang Digunakan D,” 1–3.
- Wardani, Dewi Kusuma, and Fikri Juliansya. 2020. “Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel

- Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta).” *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* 15 (2): 79–92. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>.
- Zakiah, Intan, and Maya Indriastuti. 2020. “Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening.” *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)* 3, 944–71. [www.cnbciindonesia.com](http://www.cnbciindonesia.com).
- Zulkarnaen, Have, Oktavianti, Cindy, and Ana Fitriyatul Bilgies. 2023. “Pengaruh Akuntabilitas, Kejelasan Sasaran Anggaran Dan Partisipasi Penganggaran Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada OPD Kabupaten Lamongan).” *Pro-Fit* 14 (2): 29–44.