

TESIS

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MODERNISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

**The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Modernization, and
Service Quality on Taxpayer Compliance with Tax
Socialization as a Moderating Variable**

disusun dan diajukan oleh:

AHMAD RAMZI GHULAM SYAM

A062221029



Kepada

PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

2024

TESIS

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MODERNISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Modernization, and Service Quality on Taxpayer Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelas Magister

Disusun dan diajukan oleh:

AHMAD RAMZI GHULAM SYAM

A062221029



Kepada

PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MODERNISASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

disusun dan diajukan oleh



**AHMAD RAMZI GHULAM SYAM
A062221029**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister **Akuntansi** Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 23 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Andi Kusumawati, SE., Ak., M.Si.
NIP. 196604051992032003
Dr. Darmawati, SE., Ak., M.Si.
NIP. 196705181998022001Ketua Program Studi
Magister AkuntansiDekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin
Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.
NIP. 196811251994122002
Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.
NIP. 196402051988101001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ahmad Ramzi Ghulam Syam
NIM : A062221029
Jurusan/Program studi : Magister Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MODERNISASI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Ahmad Ramzi Ghulam Syam

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi untuk mencapai gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Syamsuddin SE.,M.M dan Ibunda Dra. Syamsulhuda Nur atas segala doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, dan motivasi kepada penulis yang tulus tanpa pamrih, serta kepada kakak Muhammad Alim Wahyuda Syam atas dukungan dan bantuan yang diberikan.

Seiring penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE.,M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
2. Ibu Dr. Aini Indrijawati, SE.,Ak.,M. Si.,CA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Andi Kusumawati, SE.,Ak.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Darmawati, SE.Ak.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan waktu, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. H. Amiruddin, SE., M.Si., Ak., CPA, Bapak Dr. Darwis Said, SE., Ak., M.SA dan Afdal, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis selama proses proposal hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf lingkup Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Teman-teman Magister Akuntansi, terkhusus kelas A 2022-1 yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat meskipun tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapakan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan tesis ini.

Makassar, Juni 2024
Penulis,

Ahmad Ramzi Ghulam Syam

ABSTRAK

AHMAD RAMZI GHULAM SYAM. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi* (dibimbing oleh Andi Kusumawati dan Darmawati).

Kepatuhan wajib pajak ialah kondisi berupa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, modernisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini bertujuan mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara faktor-faktor tersebut dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, modernisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi pajak memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun sosialisasi pajak tidak memoderasi pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, modernisasi perpajakan, kualitas pelayanan



ABSTRACT

AHMAD RAMZI GHULAM SYAM. *The Effect of Taxpayers' Awareness, Tax Modernization, and Service Quality on Taxpayers' Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable* (supervised by Andi Kusumawati dan Darmawati)

Taxpayer compliance is a condition where taxpayers fulfill their tax obligations and exercise their taxation rights properly and correctly in accordance with applicable tax laws and regulations. In this context, this study was conducted to test and analyze the effect of taxpayers' awareness, tax modernization, and service quality on taxpayers' compliance with tax socialization as a moderating variable. This study aims to obtain a more comprehensive understanding of the relationship between these factors and the level of taxpayers' compliance. The research method used was quantitative with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to taxpayers at KPP Pratama of West Makassar. Data analysis was performed using multiple linear regression and moderation regression analysis. The results show that taxpayers' awareness, tax modernization, and service quality have a positive and significant effect on taxpayers' compliance. In addition, tax socialization strengthens the effect of taxpayers' awareness and service quality on taxpayers' compliance. Meanwhile, tax socialization does not moderate the effect of tax modernization on taxpayers' compliance.

Keywords: taxpayers' compliance, tax socialization, taxpayers' awareness, modernization of taxation, service quality



DAFTAR ISI

Contents

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	14
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.1.5 Modernisasi Perpajakan.....	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.7 Sosialisasi Pajak.....	20
2.2 Tinjauan Empiris.....	21

4.7.6. Uji Hipotesis.....	46
BAB V HASIL PENELITIAN	48
5.1 Deskripsi Data Hasil Penelitian	48
5.1.1 Jenis Kelamin	48
5.1.2 Umur	48
5.1.3 Berdasarkan Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	49
5.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
5.2 Pengujian Instrumen penelitian	50
5. 3 Statistik Deskriptif variabel Penelitian.....	52
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
5.4.1 Uji Normalitas	54
5.4.2 Uji Multikolinearitas	55
5.5 Analisis Regresi.....	56
5.1.1 Analisis regresi sebelum interaksi dengan variabel moderasi.	56
5.5.2 Analisis regresi setelah interaksi dengan variabel moderasi.....	59
5.6 Pengujian Hipotesis.....	61
5.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	61
5.6.2 Pengaruh Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
5.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
5.6.4 Sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	62
5.6.5 Sosialisasi pajak memoderasi pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	62
5.6.6 Sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.	63
BAB VI PEMBAHASAN.....	64
BAB VII PENUTUP	72
7.1 Kesimpulan	72
7.2 Keterbatasan	74
7.3 Implikasi	74
7.4 Saran.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Makassar Barat	2
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Makassar Barat	3
Tabel 4 1 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 5. 1 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5. 2 Umur	48
Tabel 5. 3 Karakteristik Tingkat Pendidikan	49
Tabel 5. 4 Jenis Pekerjaan	49
Tabel 5. 5 Hasil Pengujian Validitas.....	50
Tabel 5. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 5. 7 Statistik Deskriptif variabel Penelitian.....	52
Tabel 5. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 5. 9 Koefisien Determinasi Sebelum Interaksi	56
Tabel 5. 10 Hasil Analisis Linear Berganda.....	57
Tabel 5. 11 Hasil Uji Analisis Setelah Berinteraksi dengan variabel Moderasi ...	59
Tabel 5. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Moderasi.....	59
Tabel 6. 1 Ringkasan Hasil Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 5. 1 Uji Normalitas.....	54
Gambar 5. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Hasil Statistik Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku, sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak yang dimuat (www.pajak.go.id) bahwa kesadaran serta kepatuhan membayar pajak datangnya dari diri sendiri. Maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019).

Wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang sadar dan memahami tentang hak dan kewajibannya tentang perpajakan, namun ada beberapa faktor penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh salah satu pegawai DJP. Oji Saeroji dan dipublikasikan (www.pajak.go.id) antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pembangunan infrastruktur yang tidak merata dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2. Wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni (1) tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak, (2) tidak mempunyai tunggakan pajak, (3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan

pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Bahkan pemerintah memberikan penghargaan sebagai wujud apresiasi kepatuhan dari wajib pajak yang tertib dan sadar akan kewajiban perpajakannya seperti yang dimuat (klikpajak.id) bahwa syarat yang ditetapkan untuk penghargaan tersebut ialah: (1) Menyumbang nominal pajak daerah terbanyak, (2) Membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo, (3) Tidak memiliki tunggakan pajak. Namun, situasi di lapangan menunjukkan bahwa pendapatan negara dari sektor pajak masih belum mencapai tingkat maksimal. Setiap tahun pemerintah masih menghadapi tantangan dalam mencapai target pendapatan pajak yang diharapkan, dengan tingkat realisasi yang masih rendah.

Berikut realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Makassar Barat yaitu:

Tabel 1. 1 Realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Makassar Barat
KPP Makassar Barat

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2019	1.008.774.611.156	952.321.963.136	94
2020	895.201.902.000	811.940.146.627	91
2021	1.000.140.414.000	987.850.730.330	99
2022	1.087.136.688.000	1.194.431.727.945	110

Sumber: KPP Pratama Makassar Barat (2023).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan jika realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Makassar Barat pada Tahun 2019-2021 tidak sesuai dengan target yang ditetapkan diawal oleh KPP Pratama Makassar Barat. Penerimaan pajak di tahun 2019 hanya mencapai 94% dari target yang ditentukan, namun ditahun 2020 mengalami penurunan sebesar 3% dari tahun 2019. Salah satu penyebabnya dikarenakan adanya covid-19 yang menyebar di Indonesia. Memasuki tahun kedua dimasa pandemi covid-19, tepatnya di tahun 2021 penerimaan pajak meningkat 8% walaupun belum mencapai target, kemudian ditahun 2022 penerimaan pajak meningkat dan melebihi target yang telah ditetapkan sebesar

110%, pada tahun ini mengalami peningkatan sebesar 11% dari tahun sebelumnya.

Tercapainya penerimaan di tahun 2022 disebabkan karena wajib pajak memanfaatkan secara maksimal adanya UU HPP (Harmonisasi Peraturan Perpajakan) serta Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Hal ini dipertegas oleh kepala Bidang P2Humas Kanwil DJP Sulselbartra Bapak Eko Pandoyo Wisnu yang mengatakan bahwa untuk menangani penerimaan pajak Kanwil DJP Sulselbartra akan melakukan langkah-langkah yang strategis, satu diantaranya yaitu melakukan sosialisasi Program Pengungkapan Sukarela (PPS) secara aktif serta masif agar masyarakat mengetahui secara lebih luas, setelah itu kami akan mengawasi aktivitas penyampaian SPT Tahunannya agar sesuai dengan target yang diharapkan (Hartinah *et al.* 2023).

Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan pelaporan SPT pada tahun 2019-2022 pada KPP Pratama Makassar Barat sebagai berikut:

Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Makassar Barat

Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Makassar Barat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT (a)	Realisasi SPT Tahunan (Lembar) (b)	Tingkat Kepatuhan (b/a x 100%)
2019	109.822	32.477	30%
2020	129.823	44.262	34%
2021	137.339	44.357	32%
2022	145.083	30.918	21%

Sumber: KPP Pratama Makassar Barat (2023).

Tabel menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat dari tahun 2019-2022. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2019-2022 terus mengalami peningkatan tetapi wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuan tahunannya masih terus mengalami

perubahan setiap tahunannya. Realisasi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang terlapor pada tahun 2022 hanya mencapai 21% dari 145.083 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Hal ini membuktikan bahwa walaupun realisasi penerimaan tahun 2022 di KPP Pratama Makassar Barat mencapai target, namun KPP Pratama Makassar Barat tidak berhasil mengimbangi dengan realisasi pelaporan SPT Tahunannya. Kondisi ini membuktikan bahwa masih terjadi kesenjangan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Makassar Barat dalam melaksanakan kewajibannya secara menyeluruh.

Kepatuhan wajib pajak sering menjadi topik penting di Indonesia. Kepatuhan ini mengacu pada perilaku individu yang melaksanakan dan mematuhi kewajiban pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Noviyanti dan Azam (2021) menyatakan bahwa faktor internal seperti kesadaran wajib pajak memainkan peran penting. Kesadaran ini berarti wajib pajak secara sukarela memenuhi kewajibannya dan berkontribusi terhadap pelaksanaan kewajiban tersebut (Mahendra dan Budiarta, 2020).

Niat adalah faktor utama yang mempengaruhi perilaku individu, dan pengetahuan yang baik dapat meningkatkan niat tersebut. Sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), pengetahuan yang baik menumbuhkan kesadaran dan keyakinan dalam bertindak (*behavioral beliefs*). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan mereka. Meifari (2020) dan Mahendra dan Budiarta (2020) memiliki hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun Karnedi dan Hidayatulloh (2019) menemukan hasil yang berbeda.

Tingkat kepatuhan wajib pajak saat ini juga bisa dipengaruhi oleh pemanfaatan perkembangan teknologi. Modernisasi perpajakan adalah salah satu

program pembaruan yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak, yang memanfaatkan teknologi dalam administrasi perpajakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan lebih cepat dan efisien (Nopiana dan Natalia, 2018). *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa keyakinan akan manfaat dan kemudahan teknologi meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut (Davis, 1993). Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Pradilatri *et al.* (2021) yang menunjukkan hasil bahwa perkembangan teknologi dan penggunaan teknologi informasi komunikasi (TIK) melalui *e-filing* dan *e-billing* memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kemudahan dari sistem *e-filing* dan *e-billing* membuat wajib pajak bisa melaporkan pajaknya dimanapun dengan waktu yang fleksibel sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan. Gustiaro dan Suprasto (2018) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memotivasi mereka untuk patuh. Pelayanan yang baik dan berkualitas seperti keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan sistem informasi perpajakan akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Antari dan Supadmi, 2019).

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga memerlukan dukungan sosialisasi yang efektif. Sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan adanya sosialisai perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, Wajib Pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat Wajib Pajak mengerti dan paham dan membuat Wajib Pajak sadar atas kewajibannya

menyetor dan melaporkan pajak secara rutin (Ismail *et al.* 2018). Sosialisasi perpajakan adalah upaya dari Dirjen Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat atau Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dan peraturan perundang-undangan Wajib Pajak.

Berdasarkan surat edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE- 90/PJ/2011 dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Adanya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. Sosialisasi ini dimaksudkan agar masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika mereka tidak membayar pajak. Demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan pajak akan semakin meningkat begitu juga dengan tingkat penerimaan pajak negara. Sosialisasi perpajakan adalah cara yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala perpajakan, baik itu peraturan perpajakan ataupun aturan tentang tata cara perpajakan dengan metode yang tepat (Ratna dan Sihar, 2016).

Theory Planned Behavior sangat relevan dan cocok untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya untuk memenuhi pembayaran pajak. Kepatuhan menunaikan kewajiban bagi wajib pajak merupakan perilaku individu keinginan patuh dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak agar pengetahuan pajak yang dimiliki tentang pajak meningkat sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban sebagai Wajib pajak mengalami peningkatan (Hartana dan Merkusiwati, 2018).

Kesadaran seorang wajib pajak tentang peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayarkan dan juga manfaat dari pajak bagi wajib pajak itu sendiri itu sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seperti penelitian Megawangi dan Setiawan (2017) mengatakan bahwa kesadaran pajak oleh wajib pajak dapat menjamin wajib pajak untuk mematuhi kewajiban membayar pajaknya. Sebab wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi tentang perpajakan, maka kepatuhan wajib pajaknya akan meningkat sehingga tercapai target dan pendapatan pajak itu sendiri.

Sosialisasi pajak menjadi sebuah cara untuk menambah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena melalui sosialisasi pajak dapat meningkatkan kesadaran tentang kewajiban dari wajib pajak, pernyataan ini sejalan dengan penelitian Megawangi & Setiawan (2017) yang mengatakan apabila sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak maka wajib pajak merasa puas dengan sosialisasi perpajakan yang diberikan sehingga berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Artikel Rahmat *et al.* (2021) menyarankan agar petugas KPP Pratama Makassar Selatan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, KPP Pratama Makassar Selatan

memiliki kepentingan yang signifikan dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai semua aspek terkait perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti iklan di televisi, koran, baliho, atau penyelenggaraan seminar perpajakan. Wajib pajak yang baru mendaftarkan diri juga diharapkan aktif mencari informasi guna memahami kewajiban perpajakan mereka. Semakin terbuka saluran komunikasi elektronik di bidang perpajakan, menjadi alternatif media untuk mendapatkan informasi. Selain itu, wajib pajak dapat mengonsultasikan langsung kendala-kendala yang mereka hadapi dengan *Account Representative* masing-masing. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, dapat mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk dalam hal pembayaran dan pelaporan pajak.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Hartana dan Merkusiwati (2018), Gustiari dan Suprasto (2018), Akbar dan Satya (2022), Meifari (2020), Amalia dan Anwar (2023) dan Afrida (2022) tentang peran sosialisasi sebagai variabel moderasi menunjukkan hasil yang beragam. Menurut penelitian Hartana dan Merkusiwati (2018), Gustiari dan Suprasto (2018) dan Amalia dan Anwar (2023) mereka menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan modern sistem melalui *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi, berbeda dengan penelitian Afrida (2022), Meifari (2020) dan Akbar dan Satya (2022), temuannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan modern sistem dengan menggunakan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Rahmat *et al.* (2021) Menunjukkan bahwa sosialisasi pajak kepada masyarakat memiliki efek positif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan

wajib pajak. Namun, temuan penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti dan Azam, (2021) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merujuk dari penelitian yang dilakukan oleh Rahmat *et al.* (2021), pengaruh pengetahuan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan ketegasan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Perbedaan terletak pada variabel independen sosialisasi perpajakan yang peneliti ubah menjadi variabel moderasi. Alasannya karena sosialisasi wajib pajak dapat menjadi faktor eksternal untuk mempengaruhi kesadaran wajib pajak, modernisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini sejalan dengan *teori planned behavior*.

Dalam rangka mengatasi inkonsistensi temuan penelitian sebelumnya dan berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian ulang dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Pajak sebagai variabel moderasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara faktor-faktor yang disebutkan sebelumnya dan tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan memasukkan sosialisasi pajak sebagai variabel moderasi.

Peneliti berharap dapat melihat dampak interaksi antara faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak dengan cara yang lebih terperinci. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dan memberikan rekomendasi yang lebih baik dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi pajak dan faktor-faktor lainnya seperti kesadaran, modernisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah modernisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah dengan menggunakan sosialisasi pajak dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah dengan menggunakan sosialisasi pajak dapat memoderasi pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah dengan menggunakan sosialisasi pajak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam menyusun tesis ini, sebagai berikut:

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Pengaruh sosialisasi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dengan menyediakan informasi, wawasan, dan pengetahuan tambahan terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Melalui penemuan-penemuan baru yang dihasilkan, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi akademisi dan peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang ini. Temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan landasan dan inspirasi bagi penelitian masa depan, serta memperkaya literatur yang ada mengenai kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi akademisi dan peneliti, serta berkontribusi pada pemahaman dan pengembangan lebih lanjut dalam konteks kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi kantor pajak agar melakukan sosialisasi yang lebih dengan tujuan untuk memberikan informasi atau pengetahuan terhadap wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik agar wajib pajak termotivasi untuk menjalankan semua kewajibannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat, kemudian dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mengacu di pedoman penulisan tesis dan disertasi program

magister serta doktor fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Hasanuddin, sistematika penulisan terdiri dari 5 bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN: Bab ini terdiri dari beberapa komponen, antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA: Bab ini meliputi penjelasan tentang teori-teori yang relevan dan terkait dengan masalah penelitian, ringkasan dari penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS: Bab ini fokus pada kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang digunakan dalam studi ini..

BAB 4 METODE PENELITIAN: Bab ini mengulas tentang rancangan penelitian yang digunakan, lokasi dan periode waktu penelitian dilakukan, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data yang diterapkan, variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, instrumen penelitian yang digunakan, serta metode analisis data yang dilakukan.

Bab V hasil penelitian, bab ini berisi terkait dengan deskripsi data penelitian, penyajian hasil penelitian memuat deskripsi sistematik tentang data dan temuan yang diperoleh. Deskripsi hasil penelitian dapat berupa narasi yang disertai analisis statistik, pengujian hipotesis, tabel, grafik dan gambar.

Bab VI pembahasan, bab ini berisi pembahasan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau rumusan masalah, menafsirkan temuan-temuan, mengintegrasikan hasil dan temuan pada ilmu atau teori yang telah mapan, atau memodifikasi teori yang sudah ada.

Bab VII penutup, bab ini berisi terkait kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan. Keterbatasan penelitian menguraikan hal-hal yang membatasi

penelitian. Saran dibuat berdasarkan hasil penelitian dan pertimbangan peneliti yang ditujukan kepada para peneliti lain yang akan melanjutkan atau mengembangkan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.

2.1.1 *Theory of Planned Behavior.*

Teori perilaku yang direncanakan (*theory of planned behavior*) mengemukakan bahwa intensi atau niat untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk berperilaku Ajzen (2022), yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, yang merujuk pada kepercayaan individu terhadap hasil dari suatu tindakan dan penilaian atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).
2. *Normative beliefs*, yang berkaitan dengan kepercayaan mengenai harapan orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*keyakinan normatif dan motivasi untuk mematuhi*).
3. *Control beliefs*, yang mencakup kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang mendukung atau menghalangi perilaku yang diinginkan (*keyakinan kontrol*) dan persepsi individu tentang seberapa kuat faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilakunya (*perceived power*).

Beberapa penulis telah menggunakan *Theory of Planned Behavior (TPB)* untuk mempelajari perilaku Wajib Pajak. Perilaku dapat didefinisikan sebagai tindakan atau reaksi (*reactions*) yang dilakukan oleh individu atau organisasi terhadap suatu objek. Perilaku tersebut bisa dilakukan dengan kesadaran (*conscious*) atau tanpa kesadaran, secara terang-terangan atau diam-diam, serta secara sukarela atau tidak sukarela. Perilaku Wajib Pajak dalam hal ini mencerminkan kemauan Wajib Pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Theory of Planned Behavior sangat relevan dalam menjelaskan perilaku Wajib Pajak dan pentingnya kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Dengan memahami teori ini, dapat ditingkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* dalam konteks ini mengacu pada keyakinan individu mengenai hasil yang mungkin diperoleh dari suatu perilaku, serta penilaian individu terhadap hasil tersebut. Tingkat keyakinan mengenai hasil dari perilaku Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh sejauh mana kesadaran Wajib Pajak terhadap pentingnya berperilaku patuh. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, yang akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori yang digunakan untuk memahami perilaku penerimaan teknologi oleh individu. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dan telah menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian tentang penerimaan dan penggunaan teknologi informasi.

TAM menekankan bahwa perilaku individu terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama:

- a. Manfaat yang dirasakan (*Perceived usefulness*): Mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau efektivitas mereka dalam melakukan tugas tertentu.
- b. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*Perceived ease of use*): Mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan teknologi itu sendiri tidak sulit atau rumit.

Berdasarkan TAM, ketika individu merasa bahwa sebuah teknologi bermanfaat dan mudah digunakan, mereka lebih cenderung menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, model ini membantu dalam memprediksi perilaku pengguna terhadap teknologi dengan mengukur seberapa besar mereka mempersepsikan manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995: 1013), dinyatakan bahwa, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai "tunduk" atau "patuh" adalah mematuhi atau mengikuti ajaran atau aturan yang ditetapkan". Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak merujuk pada tingkat ketaatan, kedisiplinan, dan patuhnya wajib pajak dalam mematuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ismail *et al.* (2018), wajib pajak yang dianggap patuh adalah mereka yang secara aktif mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ada dua jenis kepatuhan yang dapat diidentifikasi, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mengacu pada situasi di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-undang perpajakan. Sementara itu, kepatuhan material mengacu pada situasi di mana wajib pajak secara substansial atau sejatinya memenuhi semua ketentuan materi perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan prinsip yang terkandung dalam Undang-undang perpajakan.

Kepatuhan menjelaskan situasi di mana seseorang atau entitas mematuhi perintah atau aturan yang diberikan. Dalam konteks perpajakan, Menurut Meifari (2020), kepatuhan merujuk pada tanggung jawab wajib pajak, baik pemerintah

maupun rakyat, untuk secara penuh memenuhi semua kewajiban perpajakan yang diberlakukan dan melaksanakan hak-hak perpajakan yang mereka miliki. Kepatuhan perpajakan dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana wajib pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan yang ditetapkan dan melaksanakan hak-hak perpajakannya. Menurut (Andreas dan Savitri, 2015), menyatakan bahwa kepatuhan pajak harus diartikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk menaati peraturan perpajakan guna memperoleh keseimbangan perekonomian suatu negara.

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan definisi pada KBBI, kesadaran ialah kondisi di mana seseorang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan perasaan tentang suatu hal. Seperti yang disebut oleh Hardiningsih (2011), kesadaran merupakan Perilaku atau sikap yang ditunjukkan terhadap suatu objek melibatkan penilaian, emosi, dan keinginan untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut, seperti yang diungkapkan. Ada beberapa faktor yang terlibat dalam kesadaran terhadap pemenuhan ketentuan hukum pajak yang berlaku apakah seseorang telah mengetahui, mengakui, menghargai, dan mematuhi ketentuan tersebut. Apabila seseorang hanya memiliki pengetahuan tentang ketentuan tersebut, maka tingkat kesadarannya sebagai wajib pajak masih rendah.

Kesadaran wajib pajak merujuk pada karakteristik sukarela seseorang yang menjadi WP saat melaksanakan kewajibannya dalam memberikan kontribusi finansial dan Melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan sepenuh tanggung jawab. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan fungsi pemerintah (Hartinah *et al.* 2020). Sedangkan Menurut Hardiningsih (2011), kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi di mana seorang wajib pajak memiliki kemauan yang kuat untuk memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak. Faktor-faktor yang

memengaruhi kesadaran ini termasuk pemahaman, pengetahuan, serta pelaksanaan yang benar Secara sukarela dan sungguh-sungguh mematuhi semua peraturan perpajakan. Tingkat pelaksanaan kewajiban wajib pajak akan semakin baik dan tingkat kepatuhan akan meningkat seiring dengan peningkatan kesadaran wajib pajak.

2.1.5 Modernisasi Perpajakan

Modernisasi perpajakan adalah salah satu inisiatif atau upaya administrasi perpajakan yang mengadopsi sistem yang lebih modern guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Modernisasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan sistem yang ada dan meningkatkan pendapatan pajak guna memenuhi berbagai kebutuhan negara. Sejak tahun 1983, di Indonesia telah dilakukan reformasi perpajakan atau modernisasi sistem yang melibatkan peralihan dari sistem Penilaian Resmi (*Official Assessment*) menjadi sistem Penilaian Sendiri (*Self Assessment*). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan sejumlah sistem perpajakan berbasis online di Indonesia, termasuk *e-Filing*, *e-Form*, dan sistem lainnya.

Modernisasi perpajakan adalah suatu proses inovasi atau transformasi yang ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh para wajib pajak. Melalui implementasi modernisasi sistem, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak terhadap kewajiban mereka. Sistem yang memiliki kemudahan dalam implementasinya akan lebih diminati dan diadopsi oleh pengguna, sehingga memudahkan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemberian layanan kepada wajib pajak merupakan salah satu aspek yang krusial dalam program modernisasi. Hal ini disebabkan karena penggunaan teknologi informasi, yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi

lebih optimal dalam segi efektivitas, efisiensi, kecepatan, kemudahan, akurasi, serta tidak memerlukan penggunaan kertas (*paperless*). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melaksanakan sejumlah langkah modernisasi sistem untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugasnya, antara lain e-registration, suatu sistem yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online. Dengan adanya e-registration, proses pendaftaran NPWP menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh para wajib pajak. Selain itu, terdapat pula *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Payment*. Modern sistem ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan memberikan *fleksibilitas* dengan memanfaatkan internet, sehingga tidak perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak secara langsung (Hendrawati *et al.*,2021).

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Wisudawaty (2018), pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses interaksi dengan orang lain yang melibatkan penggunaan metode dan pendekatan tertentu. Pelayanan ini memerlukan tingkat kepekaan dan hubungan interpersonal yang optimal guna mencapai kepuasan dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas merujuk pada pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pelayanan tersebut juga harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, tanpa henti, dan terus menerus.

Menurut Kotler (2002), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Bukti Fisik / Keberwujudan (*Tangibles*): Kemampuan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal melalui fasilitas fisik, peralatan, teknologi yang digunakan, serta penampilan pegawai.
- b. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kesiapan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi dengan jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, kesopanan, kepercayaan, dan kemampuan yang dimiliki oleh staf dalam memberikan pelayanan, serta kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
- e. Empati (*Empathy*): Kepedulian dalam memberikan suatu pemahaman wajib pajak yang sedang mengalami kesulitan.

2.1.7 Sosialisasi Pajak.

Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sosialisasi merupakan usaha untuk memperkenalkan, memperkenalkan, dan memasyarakatkan suatu hal hingga hal tersebut menjadi dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat. Menurut Meifari (2020), sosialisasi perpajakan adalah upaya untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat secara umum, dan khususnya kepada wajib pajak, mengenai semua aspek yang terkait dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Sosialisasi perpajakan merupakan proses memberikan pengetahuan, pemahaman, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mereka memiliki wawasan yang lengkap tentang berbagai aspek perpajakan. Tujuan dari sosialisasi ini adalah agar wajib pajak dapat memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan-peraturan perpajakan dan kewajiban mereka dalam membayar pajak.

Sosialisasi adalah tindakan yang dilakukan untuk mengatasi kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam menerapkan sistem *E-filing*, yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka.

Sosialisasi tentang sistem *E-Filing* merupakan kegiatan yang penting untuk memberikan penjelasan dan pemahaman kepada wajib pajak mengenai semua aspek yang terkait dengan sistem *E-Filing*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mendorong wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak mereka. Menurut Ismail *et al*, (2018), semakin sering dan intensif sosialisasi perpajakan dilakukan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2 Tinjauan Empiris

Peneliti menganggap penting untuk menggunakan dasar atau acuan berupa temuan-temuan dari penelitian sebelumnya sebagai data pendukung. Salah satu jenis data pendukung yang dianggap relevan oleh peneliti adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini;

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rahmat *et al*. (2021) berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Ketegasan Sanksi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, ditemukan pula bahwa ketegasan sanksi perpajakan memperkuat hubungan antara pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak..

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Hendrawati *et al*. (2021) berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM selama Pandemi Covid-19".

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sanksi pajak, modernisasi sistem, dan kondisi keuangan ternyata memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Meifari (2020) berjudul "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating di Kota Tanjungpinang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, layanan pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sosialisasi perpajakan ternyata memperlemah pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga tidak memoderasi pengaruh pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebuah studi pustaka yang dilakukan oleh Farida (2019) berjudul "Perkembangan Teknologi dan Peningkatan Kepatuhan Pajak: Apakah Berbanding Lurus?". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi yang dimanfaatkan oleh DJP memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Aplikasi yang disediakan oleh DJP terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, serta memastikan agar pembayaran pajak tepat waktu di mana pun dan kapan pun.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ismail *et al.* (2018) berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Pratama Kupang)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, ditemukan bahwa

sosialisasi dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Nopiana dan Natalia (2018) berjudul "Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak. Ketika kedua faktor ini digabungkan, yaitu sosialisasi pajak dan pemanfaatan teknologi informasi secara *simultan*, mereka memiliki pengaruh *positif* dan *signifikan* terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak. Namun, nilai kontribusi koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 35,9%, sehingga sisanya sebesar 64,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Hartana dan Merkusiwati (2018) berjudul "Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) berjudul "Pengaruh Sistem *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi sebagai *Variabel Moderating* (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)". Hasil

penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan digabungkan, keduanya bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, dalam hal interaksi moderasi sosialisasi perpajakan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berperan sebagai faktor pemoderasi yang memperlemah pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, interaksi moderasi sosialisasi perpajakan juga tidak ditemukan sebagai variabel yang memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Gustiari dan Suprasto (2018) berjudul "Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian ini, sosialisasi pajak tidak ditemukan sebagai variabel yang mampu memoderasi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti dan Azam (2021) berjudul "*The Impact of Covid-19 Pandemic on Taxpayers' Compliance of MSMEs in Palembang*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara individual, sikap wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.