

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem E-Filing Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Di Kp2kp Sungguminasa)

Siti Sakina A.F<sup>1\*</sup>, Della Fadhilatunisa<sup>2</sup>, Nur Rahma Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email: [sitisakina32@gmail.com](mailto:sitisakina32@gmail.com), [della.fadhilatunisa@uin-alauddin.ac.id](mailto:della.fadhilatunisa@uin-alauddin.ac.id), [nurrahmasari1@gmail.com](mailto:nurrahmasari1@gmail.com)

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keyword: Quality of Service; Tax Volunteers; Tax Compliance; E-Filing System;	This study aims to examine the influence of service quality and the role of tax volunteers in increasing individual taxpayer compliance, with the e-filing system as a moderating variable. The research method used is purposive sampling with a total of 105 respondents, and primary data were collected through offline questionnaires. Data analysis was conducted using multiple linear regression to test the direct effects of the independent variables, as well as Moderate Regression Analysis (MRA) to assess the role of the e-filing system as a moderating variable. The results show that both service quality and the role of tax volunteers have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. However, the e-filing system as a moderating variable weakens the influence of service quality on taxpayer compliance, although it strengthens the influence of tax volunteers. The implications of this study encourage the Directorate General of Taxes (DGT) to continue improving service quality and maximizing the role of tax volunteers in tax education and outreach, while also optimizing the use of the e-filing system as a supporting tool to enhance tax compliance.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



## 1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang membutuhkan sumber pendapatan untuk membiayai pembangunan nasional, salah satunya berasal dari pajak (Pramesty, 2021). Pajak merupakan kontribusi wajib dari masyarakat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tanpa adanya imbalan langsung (I Gusti Ayu, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak bersifat memaksa dan digunakan untuk kesejahteraan negara (Astuti, 2020). Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah terus melakukan reformasi administrasi perpajakan, termasuk pembaruan sistem perpajakan yang lebih efisien (Listiani et al., 2023). Salah satu indikator keberhasilan sistem perpajakan adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Namun, data menunjukkan bahwa di Kabupaten Gowa, dari 208.991 WPOP yang terdaftar pada tahun 2024, hanya 27.898 yang melaporkan SPT dan 1.724 yang melakukan pembayaran pajak. Rendahnya kepatuhan ini mengindikasikan perlunya strategi yang lebih efektif, termasuk peningkatan kualitas layanan pajak, optimalisasi peran relawan pajak, serta pemanfaatan sistem *e-Filing*.

Pemerintah telah menerapkan *Self-Assessment System* (SAS) sejak tahun 1983, di mana wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri (Darmayasa et al., 2023) dan (Pradnyana et al., 2019). Agar sistem ini berhasil, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik mengenai regulasi perpajakan. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi pajak harus dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ismail et al., 2018). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor dan eksternal. Faktor internal mencakup tingkat pendidikan, kesadaran perpajakan, serta pemahaman terhadap regulasi pajak. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kualitas layanan yang diberikan oleh DJP, sosialisasi perpajakan, serta dukungan dari relawan pajak (Aras et al., 2024).

Salah satu strategi yang diterapkan DJP untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak sehingga mereka lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, DJP juga menjalankan program Relawan Pajak (*Tax Volunteer*) yang bekerja sama dengan perguruan tinggi melalui *Tax Center* untuk memberikan edukasi perpajakan kepada masyarakat (Husnul Khatimah, 2021) dan (Astuti et al., 2023). Program ini didasarkan pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-12/PJ/2021, yang mendefinisikan relawan pajak sebagai individu yang aktif dalam memberikan edukasi perpajakan guna membantu wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara digital. Sebagai bagian dari modernisasi perpajakan, e-Filing telah diterapkan sebagai salah satu bentuk *e-Government* untuk mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sistem ini memungkinkan pelaporan pajak dilakukan secara daring dan *real-time*, sehingga lebih cepat, mudah, dan hemat biaya. Selain itu, e-Filing juga membantu mengurangi antrian di Kantor Pelayanan Pajak (Abdurrohman et al., 2022). Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan isu penting bagi negara maju maupun berkembang. Ketidakepatuhan pajak dapat menyebabkan tindakan penghindaran, pengelakan, serta penyelundupan pajak, yang pada akhirnya mengurangi penerimaan negara (Gusti et al., 2020). Berdasarkan paparan di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WPOP, dengan sistem *e-Filing* sebagai variabel moderasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- b) Apakah peran relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- c) Apakah sistem e-filing memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- d) Apakah sistem e-filing memoderasi hubungan antara peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## 2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, variabel moderasi dan variabel dependen. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari tanggapan yang diberikan oleh wajib pajak orang pribadi melalui kuesioner yang disebar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sungguminasa, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Sungguminasa, sementara sampel diambil menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di KP2KP Sungguminasa.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yang melibatkan referensi dari jurnal, publikasi, dan buku, serta studi lapangan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji kualitas data digunakan dalam uji validitas data dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (analisis regresi linear berganda dan *Moderated Regression Analysis / MRA*). Uji hipotesis juga dilakukan dengan melakukan pengujian regresi secara parsial (t-test), uji simultan (F-test), dan uji koefisien determinasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. HASIL

##### 1) Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1**  
**Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	105	8.00	20.00	15.30	3.300
X2	105	8.00	20.00	15.92	3.444
Y	105	6.00	20.00	15.88	3.562
M	105	7.00	20.00	16.17	3.421
Valid N (listwise)	105				

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki skor terkecil sebesar 8, skor terbesar sebesar 20 dan rata-rata sebesar 15,30 dengan standar deviasi sebesar 3,300. Variabel peran relawan(X2) memiliki skor terendah 8, skor tertinggi sebesar 20 dan rata-rata sebesar 15,92 dengan standar deviasi sebesar 3,444. Variabel kepatuhan WPOP (Y) memiliki nilai terkecil sebesar 6, nilai terbesar sebesar 20 dan rata-rata sebesar 15,88 dengan standar deviasi sebesar 3,562. Variabel sisten e-filling memiliki skor terkecil sebesar 7, skor terbesar 20 dan rata-rata sebesar 16,17 dengan standar deviasi sebesar 3,421.

##### 2) Hasil Uji Kualtas Data

###### a) Hasil Uji Validitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Data**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,775	0,192	Valid
	X1.2	0,735	0,192	Valid
	X1.3	0,757	0,192	Valid
	X1.4	0,678	0,192	Valid
	X1.5	0,672	0,192	Valid
X2	X2.1	0,751	0,192	Valid
	X2.2	0,768	0,192	Valid
	X2.3	0,785	0,192	Valid
	X2.4	0,811	0,192	Valid
	X2.5	0,783	0,192	Valid
Y	Y.1	0,768	0,192	Valid
	Y.2	0,741	0,192	Valid
	Y.3	0,781	0,192	Valid
	Y.4	0,793	0,192	Valid

	Y.5	0,763	0,192	Valid
M	Z.1	0,731	0,192	Valid
	Z.2	0,775	0,192	Valid
	Z.3	0,686	0,192	Valid
	Z.4	0,764	0,192	Valid
	Z.5	0,780	0,192	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada masing-masing variabel memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan kualitas pelayanan, peran relawan, kepatuhan WPOP dan sistem *e-filling* valid dan dapat dilakukan analisis berikutnya.

### b) Hasil Uji Realibilitas

**Tabel 3**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,771	Reliabel
Peran Relawan Pajak	0,838	Reliabel
Kepatuhan WPOP	0,826	Reliabel
Sistem <i>E-Filling</i>	0,802	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, peran relawan pajak, kepatuhan WPOP dan sisten *e-filling* memiliki item pertanyaan yang reliabel dan dapat diandalkan.

### 3) Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Hasil Uji Normalitas

**Tabel 4 Hasil Uji Normalitas - Kolmogrov Smirnov, One Sample Kolmogorov - Smirnov Test**

		<i>Unstandard Residual</i>
<i>N</i>		105
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.38581157
	<i>Most Extreme Differences</i>	0.076
	<i>Positive</i>	0.076
	<i>Negative</i>	-0.044
<i>Test Statistic</i>		0.076
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.161

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4 diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,161 yang dimana nilai sig tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual penelitian berdistribusi normal.

#### b) Hasil Uji Multikolinieritas

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0.691	1.446	Tidak terjadi multikolinieritas
Peran Relawan Pajak (X2)	0.691	1.446	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengujian di atas maka dapat diketahui nilai tolerance dan VIF variabel Kualitas Pelayanan dan Peran relawan pajak secara berturut-turut adalah sebesar 0,691 dan 1,446. Nilai tolerance yang diperoleh  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

#### c) Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

variabel	Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0.053	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Peran Relawan Pajak (X2)	0.674	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki sig sebesar 0,053 dan variabel peran relawan pajak memiliki nilai sig sebesar 0,674. Kedua variabel tersebut memiliki nilai sig  $> 0,05$  maka disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

### 4) Hasil Uji Hipotesis

#### a) Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.743 <sup>a</sup>	0.551	0.543	2.409

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 7 diperoleh nilai *koefisien determinasi* atau *R-Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,551 yang artinya bahwa besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan WPOP adalah sebesar 55,1%. Sisanya terdapat variasi sebesar 44,9% pada Kepatuhan WPOP yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan pada penelitian ini.

**b) Hasil Uji Regresi Simultan (Uji F)****Tabel 8 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	727.412	2	363.706	62.668	0.000 <sup>b</sup>
Residual	591.978	102	5.804		
Total	1319.390	104			

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Hasil analisis di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 62,668 > F tabel (3,085) dan nilai sig yang diperoleh < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Peran Relawan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

**c) Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)****Tabel 9 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.188	1.263		1.733	0.086
	Kualitas Pelayanan	0.307	0.086	0.284	3.561	0.001
	Peran Relawan pajak	0.565	0.082	0.546	6.848	0.000

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Hasil analisis di atas kemudian dikaitkan dengan hipotesis yang telah dibangun sejak awal. Hasil intepretasi H1 dan H2 dari penelitian ini adalah

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP)

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa Variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,561 > t tabel (1,983) dan nilai sig sebesar 0,001 < 0,05 maka H1 diterima sehingga disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Peran relawan pajak berpengaruh positif dalam meningkatkan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP)

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa Variabel peran relawan pajak memiliki nilai t hitung sebesar 6,848 > t tabel (1,983) dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 maka H2 diterima sehingga disimpulkan bahwa peran relawan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5) Hasil Uji Moderate Regression Analysis (MRA)

### a) Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.81 <sup>a</sup>	0.663	0.646	2.120

Sumber : Data Primer yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 10 di atas diperoleh nilai koefisien determinasi atau R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,663. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dapat dipengaruhi dengan variabel kualitas pelayanan (X1), peran relawan pajak (X2) yang dimoderasi oleh sistem e-filing (M) yaitu sebesar 0,663 atau 66,3%.

### b) Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Tabel 11. Hasil Uji simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	874.378	5	174.876	38.904	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	445.012	99	4.495		
	Total	1319.390	104			

Sumber : Data Primer yang Diolah (2025)

Hasil analisis di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 38,904 > F tabel (2,306) dan nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, peran relawan pajak, yang dimoderasi oleh sistem e-filing berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP).

### c) Hasil regresi dengan interaksi menggunakan uji MRA

Tabel 12. Hasil Uji T- Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.054	4.258		-1.657	0.101
	Kualitas Pelayanan	2.040	0.430	1.890	4.744	0.000
	Peran Relawan Pajak	-0.839	0.384	-0.811	-2.187	0.031
	Sistem E-Filing	0.849	0.274	0.815	3.092	0.003
	X1.M	-0.104	0.024	-2.665	-4.287	0.000
	X2.M	0.067	0.022	1.880	3.017	0.003

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Adapun hasil intepretasi dari hipotesis dalam penelitian ini (H3 dan H4) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ialah sebagai berikut :

3. Sistem *E-Filing* Dapat Memperlemah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t yang terlihat pada tabel 12 menunjukkan bahwa variabel moderasi X1.M memiliki t hitung sebesar  $(-4,287) < \text{tabel sebesar } (1,983)$  dengan koefisien beta unstandarlized, sebesar  $(-2,665)$  dan tingkat signifikan 0,000 maka H3 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Sistem *e-filing* dapat memoderasi tetapi memperlemah kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Sistem *E-Filing* Dapat Memoderasi Pengaruh Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t yang terlihat pada tabel 12 menunjukkan bahwa variabel moderasi X2.M memiliki t hitung sebesar  $(3,017) < \text{tabel sebesar } (1,983)$  dengan koefisien beta unstandarlized, sebesar  $(1,880)$  dan tingkat signifikan 0,000 maka H4 diterima sehingga disimpulkan bahwa Sistem *e-filing* dapat memperkuat peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## b. PEMBAHASAN

### 1) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Semakin baik kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, dan respons cepat dari petugas pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Ketika wajib pajak mendapatkan pengalaman pelayanan yang positif, mereka merasa lebih nyaman dan percaya terhadap sistem perpajakan, sehingga lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Ruhni & Meitriana, 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan (Hermianti et al., 2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, karena kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan meningkatkan kepatuhan mereka.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sikap terhadap pelayanan yang diterima, norma sosial yang mendorong kepatuhan, serta persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan pelayanan yang lebih baik, wajib pajak merasa lebih percaya diri dan terdorong untuk patuh (Hartinah et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan (Aishy et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP. Hal ini menunjukkan, bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pajak maka akan rendah pula kepatuhan wajib pajak.

### 2) Peran Relawan Pajak Berpengaruh Positif Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Relawan pajak membantu wajib pajak dalam memahami prosedur perpajakan, terutama dalam penggunaan *e-Filing*, serta memberikan edukasi mengenai pentingnya pelaporan pajak yang benar dan tepat waktu (Hartinah et al., 2022).

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, di mana kehadiran relawan pajak meningkatkan norma subjektif, yaitu pengaruh sosial yang mendorong wajib pajak untuk patuh, serta kontrol perilaku yang dipersepsikan, yaitu keyakinan bahwa mereka mampu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah karena adanya pendampingan dari relawan pajak (Hartinah et al., 2020).

Penelitian ini sejalan oleh hasil penelitian (Listiani, 2023) yang menemukan bahwa peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak serta memberikan bantuan praktis dalam proses pelaporan pajak. Selain itu, penelitian (Delfina et al., 2024) mengonfirmasi bahwa pendampingan dalam pengisian pajak secara daring melalui *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan WPOP dengan memberikan rasa percaya diri dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu, program relawan pajak perlu terus diperkuat dan diperluas agar dapat membantu lebih banyak wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan mereka.

### **3) Sistem *E-Filing* melemahkan pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* secara signifikan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dengan arah hubungan yang negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem *e-Filing* justru memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Dengan kata lain, ketika sistem *e-Filing* digunakan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak sekuat ketika sistem ini tidak digunakan. Hal ini dapat terjadi karena meskipun pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak sudah baik, namun apabila sistem *e-Filing* mengalami kendala teknis seperti gangguan akses, error sistem, atau kurangnya pemahaman dari wajib pajak, maka dampak positif dari pelayanan tersebut menjadi tidak optimal (Nurhasanah, 2020).

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dalam TPB, keputusan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kontrol atas perilaku, dalam hal ini kemampuan menggunakan *e-Filing*. Jika wajib pajak merasa sistemnya sulit diakses atau dipahami, maka pelayanan yang baik pun menjadi kurang efektif. Sementara dalam TAM, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi sangat menentukan tingkat penerimaannya. Oleh karena itu, ketika *e-Filing* dirasa belum sepenuhnya mudah digunakan, efek positif dari kualitas pelayanan menjadi berkurang (Marthasari et al., 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andini, 2019) yang menyatakan bahwa kemudahan dan kecepatan *e-Filing* memperkuat dampak pelayanan terhadap kepatuhan. Tetapi penelitian oleh (Hasnidar Syam, 2022) yang menemukan bahwa meskipun *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini bisa berarti bahwa di era digital seperti sekarang, sistem yang bisa diakses sendiri oleh wajib pajak seperti *e-Filing* mulai menggantikan peran pelayanan langsung dari petugas pajak, meskipun pelayanan tetap diberikan, dampaknya terhadap kepatuhan mungkin tidak sebesar sebelumnya karena banyak wajib pajak yang lebih mengandalkan sistem online.

### **4) Sistem *E-Filing* memperkuat pengaruh relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* memoderasi hubungan peran relawan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Artinya, semakin aktif dan efektif peran relawan pajak dalam memberikan edukasi serta pendampingan, maka penggunaan *e-Filing* semakin memperkuat dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Relawan pajak berperan dalam membantu wajib pajak memahami proses perpajakan, termasuk penggunaan *e-Filing*, sehingga wajib pajak lebih percaya diri dan mampu melaporkan pajaknya dengan benar.

Sejalan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dalam TPB, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Relawan pajak berkontribusi dalam membentuk norma subjektif dengan memberikan edukasi dan dorongan sosial kepada wajib pajak agar lebih sadar akan pentingnya melaporkan pajak secara tepat waktu. Selain itu, mereka meningkatkan persepsi kontrol perilaku dengan memberikan pendampingan teknis, sehingga wajib pajak merasa

lebih mampu dan percaya diri dalam menggunakan *e-Filing*. Sementara itu, dalam TAM, penerimaan teknologi bergantung pada persepsi kemudahan dan kegunaan. Relawan pajak membantu meningkatkan persepsi kegunaan *e-Filing* dengan menunjukkan manfaatnya dalam mempermudah pelaporan pajak, sementara bantuan teknis yang mereka berikan memperkuat persepsi kemudahan penggunaan. Dengan demikian, kolaborasi antara *e-Filing* dan relawan pajak tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga membentuk budaya pelaporan pajak yang lebih efisien dan berbasis teknologi (Marthasari et al., 2020).

Penelitian ini didukung oleh Darmayasa et al. (2020) yang menemukan bahwa peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya sistem *e-Filing*, hubungan ini semakin kuat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa relawan pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan, tetapi juga membimbing mereka dalam penggunaan *e-Filing*, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak. Kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa sinergi antara peran relawan pajak dan teknologi *e-Filing* dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus memperkuat program relawan pajak dan mendorong pemanfaatan *e-Filing* secara optimal agar lebih banyak wajib pajak yang terbantu dalam memenuhi kewajibannya.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, dan respons cepat dari petugas pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.
2. Peran relawan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Relawan pajak berperan dalam memberikan edukasi, pendampingan, dan membantu wajib pajak memahami sistem perpajakan, terutama dalam penggunaan *e-Filing*. Kehadiran relawan pajak meningkatkan kesadaran dan keyakinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga mereka lebih termotivasi untuk patuh.
3. Sistem *e-Filing* memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan WPOP semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka penggunaan *e-Filing* semakin memperkuat dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem *e-Filing* memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak secara online, sehingga pelayanan yang baik menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
4. Sistem *e-Filing* memoderasi hubungan antara peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WPOP. Relawan pajak tidak hanya membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakan, tetapi juga membimbing mereka dalam menggunakan *e-Filing*. Dengan adanya sistem *e-Filing*, pendampingan yang diberikan relawan pajak menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat memperluas objek penelitian serta mengembangkan penelitian dengan menilite faktor lain yang lebih berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi selain itu Menggunakan metode penelitian kualitatif atau mixed-method untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana wajib pajak merespons kebijakan pelayanan pajak dan program relawan pajak.

#### REFERENSI

- [1] A.A. Istri, C. D., & Rizki Fadila. (2023). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program Jkn. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1), 307-315. <https://doi.org/10.37824/jkqh.V11i1.2023.462>
- [2] AD., Sasoko, D. M., & Sitompul, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 23(2), 191-199. Retrieved from

- 
- [3] Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [Ajzen](#)
- [4] Akotta, F. M., Gilby Sapulette, S., & Iskandar, T. E. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing System Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peran Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. In *Accounting Research Unit: Aru Journal* (Vol. 4, Issue 1).
- [5] Andriana, N. (2019). *Kepatuhan Bendahara Desa Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Dalam Perspektif Teori Planned Behavior*. [www.Cnbcindonesia.Com](http://www.cnbcindonesia.com)
- [6] Aqiila, A., & Khoiri Furqon, I. (2021). *Pengaruh Sistem E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak*. 18(1), 2021–2022. [Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Kinerja](http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Kinerja)
- [7] Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14.
- [8] As'ari Ghailina Nur. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ekobis Dewantara*, 1.
- [9] Asih Astiti, A. K., Yuesti Anik, & Sudiartana, M. I. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan E-Filing Untuk Pelaporan Pajaknya Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Gianyar). *Sains, Akuntansi Dan Manajemen (Jsam)*, 1.
- [10] Astuti, B., Popi, Prananda, P., Nensi, Zs, Y., Yudi, Putra, P., Mirra, & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt Wpop Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Bengkulu Dua. *Jurnal Ekombis Review*, 11(1), 213–222. <https://doi.org/10.37676/ekombis.V11i1>
- [11] Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, A. S. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*.
- [12] Blaikie, P. (2000). Development, post-, anti-, and populist: A critical review. *Environment and Planning A*, 32(6), 1033–1050. <https://doi.org/10.1068/a3251>
- [13] Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Perpajakan*, 1.
- [14] Fadhilatunisa, D. (2021). Pengaruh Sistem E-Filing, E-Spt Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di Kpp Pratama Makassar Selatan). In *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya* (Vol. 6, Issue 2).
- [15] Forma, F. (2018). *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Pemoderasi Lailatul Amanah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya*.
- [16] Gaol Lumban, R., & Sarumaha Heleniawati, F. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jrak*, 8.
- [17] Gulton Miranda, V., Arief Muhammad, & Sani Ahmad. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing Pemahaman Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar Di

- 
- Kpp Pratama Medan Belawan). *Akuntansi Dan Keuangan Methodist*, 5.
- [18] Hakim, R. (2021). Digitalisasi perpajakan dan implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Perpajakan*, 10(1), 45-60.
- [19] Hartinah, D. A. S., Kusumawati, A., & Rasyid, S. (2022a). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 7(1), 195–218. <https://doi.org/10.33395/Owner.V7i1.1262>
- [20] Hartinah, D. A. S., Kusumawati, A., & Rasyid, S. (2022b). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 7(1), 195–218. <https://doi.org/10.33395/Owner.V7i1.1262>
- [21] Hayati, E. R. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Pemahaman Masyarakat Mengenai Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Endah Sulistyowati Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stesia) Surabaya*. <http://www.pajak.go.id>
- [22] Hermianti, Hakim, L., & Razak, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. 3.
- [23] Herryanto, M., Agus, D., & Toly, A. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kpp Pratama Surabaya Sawahan*. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v12n6p135>.
- [24] Husnul Khatimah, M., & Juardi. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Pondok Gede Tahun 2020). In *Akrual Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* (Vol. 3, Issue 2).
- [25] Inggria Ratnasari, D., & Triyani, Y. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jakarta Koja Tahun 2020)*. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- [26] Ismail, J., Gasim, J., & Amalo, F. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Kupang). In *Jurnal Akuntansi (Ja)* (Vol. 5, Issue 3). [www.metrotvnews.com/reno](http://www.metrotvnews.com/reno)
- [27] Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1.
- [28] Justin, I. (2022). *Pengaruh Sistem E-Filling Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating Pada Wajib Pajak*. [www.okezone.com](http://www.okezone.com)
- [29] Kristiana Yolanda Wula Djo, D. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 119–128. <https://doi.org/10.55587/jla.V2i2.49>
- [30] Listiani, L., Indrawan, A., & Tanjung, H. (2023). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 4(2). <https://doi.org/10.30640/Akuntansi45.V4i2.1323>
- [31] Lubis Hanafi Reza. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Akuntansi Dan Bisnis*, 3.
- [32] Lubis, R. A., Dan Eka, B. M., & Sari, N. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Lubuk Pakam* (Vol. 2, Issue 1).

- 
- [33] Mahyuni, E. L., & Harahap, U. (2020). The Health Belief Model in Prevention Pesticide Toxicity. *Global Journal of Health Science*, 12(6), 135.
- [34] Meifari, V. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating Di Kota Tanjungpinang* (Vol. 1, Issue 1).
- [35] Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif*.
- [36] Nanang Santoso, W., & Setiawan, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb Oleh Account Representative Direktorat Jenderal Pajak. In *Jurnal Akuntansi: Vol. Xxi* (Issue 02).
- [37] Nandiroh, U., Afifuddin, & Inayah. (2023). Pengaruh Program Relawan Pajak Dan Pendampingan Oleh Relawan Pajak Terhadap. *E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12, 582-589. <Http://Riset.Unisma.Ac.Id/Index.Php/Jra>,
- [38] Natsir, A. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Era Digital: Studi Empiris tentang Implementasi e-Filing dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 18(2), 90-105.
- [39] Novianti, A., Nuryati, T., Rossa, E., Puspaningtyas<sup>4</sup>, D., & Manrejo<sup>5</sup>, S. (2023a). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi The Effect Of E-Filing System Implementation, Taxation Knowledge And The Role Of Tax Volunteers On Individual Taxpayer Compliance In Bekasi. *Sinomika Journal | Volume*, 2(4). <Https://Doi.Org/10.54443/Sinomika.V2i4.1579>
- [40] Novianti, A., Nuryati, T., Rossa, E., Puspaningtyas<sup>4</sup>, D., & Manrejo<sup>5</sup>, S. (2023b). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing The Effect Of E-Filing System Implementation, Taxation Knowledge And The Role Of Tax Volunteers On Individual Taxpayer Compliance In Bekasi. *Sinomika Journal | Volume*, 2(4). <Https://Doi.Org/10.54443/Sinomika.V2i4.1579>
- [41] Nugraha, R., Wijaya, T., & Harjo, D. (2024). Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. *Ilmu Administrasi Publik*.
- [42] Nyoman Doananda, Samadiartha I, Sri, Darma, & Gede. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(1). <Http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Magister-Manajemen/>
- [43] Nyoman Toniarta, I., & Ketut Lely, A. M. N. (2023). The Effect Of Trust In Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, And Tax Sanction On Individual Taxpayer Compliance. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 5). <Http://Journal.Yrpiuku.Com/Index.Php/Msei>
- [44] Oktaviani, R. M., Akuntansi, J., Ekonomika, F., Bisnis, D., & Stikubank, U. (2015). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Niat Sebagai Pemediasi Dari Perspektif Planned Behaviour Theory Determinant Of Tax Compliance With Intention As Mediation From Planned Behaviour Theory Perspective. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, 22(1), 85.
- [45] Osvaldo Lado, Y., Budiantara, M., & Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, P. F. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Diy) The Effect Of E-Filling System Application On Civil Servant Personal Taxpayers Compliance With Internet Literacy As A Moderate Variable (A Case Study At The Department Of Industry And Commerce Of Special Region Of Yogyakarta)*. 4(1).
- [46] Rahmat, A., Bulutoding, L., & Sumarlin, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan E-Filling, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Akhlak Sebagai Variabel Moderasi

- 
- (Studi Pada Kpp Pratama Makassar Selatan). *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 1(1), 12-27. <https://doi.org/10.24252/isafir.v1i1.18321>.
- [47] Rahmawati, L., & Nugroho, P. (2023). Efektivitas e-Filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Perpajakan*, 7(1), 90-105.
- [48] Ratna, K., & Sihar, H. (2017). Pengaruh Penerapan 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). *Profita Edisi 3*, 1(2), 59-73. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- [49] Riyanti, Putri, A., Fionasari, D., & Carolina, E. (2020). *Biaya Kepatuhan Pajak Memoderasi Penerapan E-Filling* (Vol. 1, Issue 1). [Http://Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id/issn:journalhomepage:Http://Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id/Index.Php/Iot/](http://ejournal.uin-suska.ac.id/issn:journalhomepage:Http://Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id/Index.Php/Iot/)
- [50] Ruhni, Z., & Meitriana, M. A. (2023). *Pengaruh Asistensi Relawan Pajak, E-Filling, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Gianyar*. 15(1). <https://doi.org/10.23887/ljpe.V15>
- [51] Safitri Devi, S. P. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderas. *Akuntansi Dan Pajak*, 2. <https://core.ac.uk/reader/287298840>
- [52] Sahib, M., Anugrah, S., & Fitriandi, P. (2022). *Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory Of Planned Behavior*.
- [53] Sekarsari, A., & Trimurtini. (2021). Pengembangan Kit Bangun Ruang Materi Jaring-Jaring Bangun Ruang Di Kelas V Sd. *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021*, 1(1), 28-35.
- [54] Sidiq, A. Y., & Bukido, R. (2023). Resepsi Masyarakat Kota Manado terhadap Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Melakukan Transaksi. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 23-36.
- [55] Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 185-195. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195>.