

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK BADAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN DI MODERASI OLEH *E-SYSTEM* PADA KANTOR
PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) KOTA SABANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

PUTRI MIRNA NADILA
NPM. 2102110033



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2025**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 19 Februari 2025

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

PUTRI MIRNA NADILA
NPM. 2102110033

Dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK BADAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN DI MODERASI OLEH *E-SYSTEM* PADA KANTOR
PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) KOTA SABANG**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Akuntansi

Budi Safatul Anam, SE., M.Si
NIK. 19740607 201709 1 001

Pembimbing I

Dr. H. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si.,MM
NIK. 19700408 199401 1 001

Pembimbing II

Surna Lastri, SE, M.Si, Ak
NIK. 19740221 200801 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. H. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si., MM
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 19 Februari 2025

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

PUTRI MIRNA NADILA
NPM. 2102110033

Dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK BADAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK BADAN DI MODERASI OLEH *E-SYSTEM* PADA KANTOR
PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) KOTA SABANG**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal, 12 Februari 2025

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Dr. H. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si., MM
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Svamsidar, SE., M.Si., Ak.CA
NIK. 19730921 199901 2 001

Anggota

Surna Lastri, SE, M.Si, Ak
NIK. 19740221 200801 2 001

Anggota

Dessy Purnama Sari, SE, M.Si
NIK. 19840929 200902 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



Budi Safatul Anam, S.E., M.Si., Ak
NIK. 19740607 201709 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 19 Februari 2025

Yang Menyatakan



PUTRI MIRNA NADILA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putri Mirna Nadila
NPM : 2102110033
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KONEKSI POLITIK TERHADAP KINERJA KEUANGAN YANG DIMEDIASI OLEH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA PERUSAHAAN SUB SEKTOR FARMASI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2018-2023.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 19 Februari 2025

Banda Aceh, 19 Februari 2025
Yang Menyatakan



Putri Mirna Nadila
PUTRI MIRNA NADILA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji, hormat dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya. Atas izin-Nya, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Moderasi Oleh *E-System* Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang.”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan. Kasih sayang dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk keluarga khususnya, Papa dan Mama, Najwa, Daffa, Cek Ani, Om Tesar dan om maulana, serta semua keluarga yang sangat saya cintai dan hormati yang telah memberikan dorongan, doa, dan semangat yang berarti kepada peneliti dalam menjalani pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Syamsidar, S.E., M.Si, Ak, C.A, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

4. Bapak Budi Safatul Anam, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Ibu Elviza, S.E., MSi, selaku Ketua Labotarium Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Bapak Dr. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya penelitian ini.
7. Ibu Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya penelitian ini.
8. Dosen, staff pengantar dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Aceh.
9. Sahabat seperjuangan saya selama kuliah, Agam Akmaluddin, Razi Zulmi, Syiva Gebrina Rizky, Cut Nurul Atiqah, Athaya Fatin, Nadya Maulizhar, Putri Intan Nur, Ulfah Alfiah yang selalu mendukung saya dengan semangat dan motivasi yang luar biasa. Kehadirannya membuat perjalanan akademik terasa lebih ringan dan penuh kebahagiaan.
10. Saya berterima kasih kepada diri sendiri atas segala perjuangan dan keteguhan yang telah saya lalui. Saya juga dengan tulus mendoakan seseorang yang tak bisa saya sebutkan namanya, semoga ia senantiasa dalam lindungan-nya dan ditetapkan dalam takdir terbaik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Banda Aceh, 20 Januari 2025

Putri Mirna Nadila

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Ruang Lingkup	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teoritis	8
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	8
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak Badan	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	14
2.1.4 <i>E-System</i> Pajak.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.3.1 Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	24
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	26
2.3.3 Hubungan <i>E-System</i> Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Kota Sabang.	27
2.4 Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Lokasi dan Objek Penelitian	31
3.1.3 Horizon Waktu.....	32
3.1.4 Unit Analisis.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Definisi dan Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel Tidak Bebas (<i>Dependent Variable</i>).....	35
3.4.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variables</i>).....	36
3.4.3 Variabel Moderasi (<i>Moderating Variable</i>)	37
3.5 Metode Analisis	39
3.5.1 Statistik Deskriptif	39
3.5.2 Uji Validitas	39
3.5.3 Uji Reabilitas.....	40
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	41
3.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	41
3.7 Pengujian Hipotesis	42
3.7.1 Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	42
3.7.2 Uji Koefesien Determinasi (R^2)	44
3.7.3 UJI F / Uji Kelayakan Model	45
3.7.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 47
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sabang	47
4.1.1 Sejarah KPP Pratama.....	48
4.1.2 Visi Misi KP2KP Kota Sabang.....	49
4.2.4 Pembagian Tugas Pokok di KP2KP Kota Sabang.....	49
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51

4.2.2 Deskripsi Persepsi Responden.....	52
4.3 Hasil Pengujian Data	57
4.3.1 Hasil Uji Validitas	57
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.4.1 Analisis Moderate Regression Analysis (MRA).....	62
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.4.3 Uji Simultan (Uji F)	66
4.4.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	67
4.5 Pembahasan	69
4.5.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	69
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	70
4.5.3 Pengaruh <i>E-System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan..	71
4.5.4 <i>E-System</i> Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap	72
4.5.5 <i>E-System</i> Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan Di Kota Sabang.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Badan	52
Table 4.2 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak	54
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	55
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Pemakaian E-System	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Moderate Regression Analysis	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data-Data Kuisisioner.....	80
Lampiran 2 Nama-Nama Perusahaan	83
Lampiran 3 Output Pengolahan Data	87

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK BADAN DAN
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI MODERASI OLEH *E-
SYSTEM* PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN, DAN
KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) KOTA SABANG**

PUTRI MIRNA NADILA

NPM 2102110033

Pembimbing I : Dr. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M

Pembimbing II : Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di moderasi oleh *e-system* pada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan (KP2KP) kota Sabang 2023. Sampel ditentukan melalui metode *random sampling*, yang menghasilkan sampel sebanyak 100 wajib pajak badan. Analisis hipotesis dilakukan dengan melakukan *Moderate Regression Analisis* menggunakan E-Views13. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak badan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, *E- System* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, *E-System* mampu memoderasi pengaruh wajib pajak badan, *E-System* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan (KP2KP) kota Sabang.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak Badan, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Badan, *E-System*

**THE INFLUENCE OF CORPORATE TAXPAYER AWARENESS AND
THE QUALITY OF TAX EMPLOYEE SERVICES ON
CORPORATE TAXPAYER COMPLIANCE MODERATED
BY THE E-SYSTEM AT THE OFFICE OF TAX SERVICES,
COUNSELING AND CONSULTATION (KP2KP)
OF SABANG CITY .**

PUTRI MIRNA NADILA

NPM 2102110033

Pembimbing I : Dr. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M

Pembimbing II : Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of corporate taxpayer awareness and the quality of tax employee services on corporate taxpayer compliance moderated by the e-system at the Sabang city tax service, extension and consultation office (KP2KP)2023. The sample was determined through the random sampling method, which resulted in a sample of 100 corporate taxpayers. Hypothesis analysis was carried out by conducting Moderate Regression Analysis using E-Views13. The results showed that corporate taxpayer awareness affects corporate taxpayer compliance, the quality of tax employee services affects corporate taxpayer compliance, the E-System has no effect on corporate taxpayer compliance, the E-System is able to moderate the effect of corporate taxpayers, the E-System is not able to moderate the effect of the quality of tax employee services

Keywords: Awareness Of Corporate Taxpayers, Quality Of Tax Employee Services, Compliance Of Corporate Taxpayers, E-System

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pilar utama dalam mendukung keberlanjutan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pajak memiliki sifat memaksa sebagaimana diatur dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945, yang menegaskan bahwa pajak merupakan kewajiban konstitusional setiap warga negara dan badan usaha untuk menunjang pembiayaan negara serta memastikan keberlanjutan pembangunan nasional. Ketentuan ini menunjukkan pentingnya pajak sebagai fondasi keuangan negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang dibayarkan oleh individu maupun badan usaha tanpa imbalan langsung. Pajak yang dipungut tidak memberikan manfaat langsung kepada wajib pajak, tetapi digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, menyediakan layanan publik, dan mendukung pembangunan ekonomi dan sosial. Dengan demikian, pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan negara, tetapi juga alat redistribusi kesejahteraan guna menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

Penerimaan pajak dari sektor badan usaha memiliki peran strategis dalam menopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kontribusi badan usaha mencerminkan kapasitas ekonomi korporasi dalam pembangunan nasional sekaligus menjadi indikator kepatuhan fiskal sektor usaha. Tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang tinggi sangat penting untuk menjamin keberlanjutan penerimaan

pajak secara konsisten, sehingga berbagai kebijakan pembangunan dapat dijalankan secara optimal. Dalam mendukung hal tersebut, Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) tahun 2021 dirancang untuk menciptakan sistem perpajakan yang adil, modern, dan berperan sebagai alat redistribusi pendapatan guna mendukung pemerataan ekonomi.

Transformasi administrasi perpajakan menjadi sistem digital yang terintegrasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak badan. Sistem digital ini memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan formal, seperti pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu. Dengan penerapan digitalisasi yang selaras dengan kebijakan UU HPP, Indonesia dapat memperkuat stabilitas penerimaan negara dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Di Kota Sabang, tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan berada pada angka yang relatif tinggi, yaitu 86%-88% untuk periode 2023, menurut data dari Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sabang. Tingginya tingkat kepatuhan ini mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mendorong kesadaran wajib pajak dan memperbaiki kualitas pelayanan. Namun, meski pencapaian tersebut menggembirakan, tantangan tetap ada dalam memastikan kepatuhan substantif, seperti akurasi pelaporan dan pembayaran pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Jumlah wajib pajak badan di kota Sabang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan/ Perusahaan di Kota Sabang

No.	Jenis WP Badan	Tahun 2023
1.	BUMN/BUMD	12
2.	CV	714
3.	FIRMA	4
4.	KOPERASI	71
5.	Lembaga dan Badan Lainnya	63
6.	Organisasi Lain	41
7.	ORMAS	14
8.	ORSOSPOL	2
9.	Persekutuan	51
10.	Perseroan Terbatas (PT)	170
11.	Yayasan	77
12.	Unknown	60
Total Keseluruhan		1.279

Dua faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai pajak. Kesadaran wajib pajak mencakup pemahaman dan kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajak secara sukarela. Studi sebelumnya, seperti Meilinda *et al.* (2024), menunjukkan bahwa kesadaran pajak yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Namun, di beberapa kasus, kesadaran substantif wajib pajak masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pemahaman manfaat pajak untuk pembangunan dan akurasi pelaporan pajak.

Selain itu, kualitas pelayanan pegawai pajak juga memainkan peranan penting. Pelayanan yang responsif, transparan, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Di KP2KP Sabang, berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti program digitalisasi dan layanan konsultasi berbasis teknologi. Meski demikian,

peningkatan pelayanan ini perlu terus dimaksimalkan agar dapat menjangkau semua wajib pajak dengan lebih efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi dalam bentuk *e-system* telah menjadi katalis dalam memperbaiki administrasi perpajakan. Sistem seperti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* dirancang untuk menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak. Tingkat adopsi *e-system* di KP2KP Sabang telah mencapai hampir 100%, menunjukkan penerimaan yang baik di kalangan wajib pajak. Namun, efektivitas implementasi *e-system* ini masih tergantung pada literasi digital wajib pajak dan kesiapan infrastruktur pendukung. Beberapa studi, seperti Do *et al.* (2022), menegaskan bahwa adopsi teknologi hanya akan berhasil jika wajib pajak memahami dan menerima manfaatnya secara menyeluruh.

Dalam konteks Sabang sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB), tantangan perpajakan menjadi lebih kompleks karena karakteristik ekonomi berbasis jasa dan pariwisata. Kompleksitas ini memerlukan pendekatan administrasi pajak yang adaptif dan inovatif untuk mendukung kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait hubungan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian, seperti Meilinda *et al.* (2024), menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Namun, Tambunan *et al.* (2023) menyoroti bahwa efektivitas faktor-faktor tersebut dapat diperkuat melalui moderasi teknologi, seperti *e-system*, untuk mendukung efisiensi dan akurasi proses administrasi pajak.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti termotivasi melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Dengan *E-System* Sebagai Variabel Moderasi Di KP2KP Sabang”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis bagi optimalisasi penerimaan pajak dan perumusan kebijakan perpajakan yang lebih efektif di wilayah Sabang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah di paparkan, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang?
2. Apakah kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang?
3. Apakah *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang?
4. Apakah *e-system* mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang?
5. Apakah *e-system* mampu memoderasi kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di paparkan sebelumnya, maka berikut tujuan penelitian ini:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kantor KP2KP Kota Sabang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.
4. Untuk menguji dan menganalisis *e-system* mampu memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.
5. Untuk menguji dan menganalisis *e-system* mampu memoderasi kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota sabang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian di bagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait kepatuhan pajak, khususnya yang berkaitan dengan peran kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan *e-system* sebagai variabel moderasi.

2. Menambah literatur akademik di bidang akuntansi dan perpajakan mengenai pengaruh digitalisasi terhadap perilaku wajib pajak di kawasan perdagangan bebas.
3. Menyediakan temuan empiris yang dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait digitalisasi perpajakan di daerah dengan karakteristik khusus seperti KPBPB Sabang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi kepada Direktorat Jenderal Pajak mengenai strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak badan melalui penguatan kesadaran wajib pajak dan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Membantu KP2KP Sabang dalam mengidentifikasi hambatan dan peluang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan melalui optimalisasi *e-system*.
3. Mendukung perumusan kebijakan perpajakan yang lebih efektif di wilayah perdagangan bebas dengan fokus pada pemanfaatan teknologi digital.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitiannya adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Moderasi Oleh *E-System* Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang Tahun 2023.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Badan

2.1.1.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rulandari & Alvin (2023) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak badan adalah komitmen entitas bisnis untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang, mencakup pelaporan, pembayaran pajak, dan pengisian SPT secara akurat. Kepatuhan ini merupakan tanggung jawab hukum dan sosial perusahaan dalam mendukung penerimaan negara dan pembangunan nasional. Hal ini menekankan pentingnya kesadaran hukum dan tanggung jawab sosial sebagai landasan kepatuhan yang berkelanjutan.

Menurut Ardianti *et al.* (2023) menyatakan kepatuhan wajib pajak badan adalah sejauh mana entitas bisnis memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai peraturan. Hal ini mencakup pelaporan, pembayaran, dan pengisian dokumen pajak. Kepatuhan mencerminkan kontribusi bisnis terhadap stabilitas keuangan negara. Faktor pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, serta efektivitas sistem pelaporan elektronik menjadi elemen penting. Pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak.

Menurut Asih & Adi (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh tiga faktor utama: moral pajak, budaya pajak, dan tarif pajak. Moralitas dan budaya pajak mencerminkan nilai-nilai yang dipegang oleh

entitas bisnis. Ketika tarif pajak sesuai dan terdapat budaya perpajakan yang baik, kepatuhan hukum menjadi lebih tinggi. Selain itu, faktor sosial dan norma masyarakat juga memiliki peranan yang penting dalam hal ini. Dengan demikian, kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh aspek sosial yang ada di sekitarnya.

Untuk mendukung definisi-definisi tersebut, *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) memberikan kerangka kerja teoretis yang menjelaskan bahwa perilaku patuh wajib pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu:

1. Sikap terhadap perilaku, yang mencerminkan keyakinan wajib pajak bahwa pajak berkontribusi pada pembangunan negara.
2. Norma subjektif, yaitu tekanan sosial dari lingkungan kerja, komunitas, atau keluarga yang memengaruhi niat wajib pajak untuk patuh.
3. Kontrol perilaku yang dirasakan, yang mencerminkan keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan, seperti melalui kemudahan teknologi perpajakan.

Dalam penelitian ini, TPB relevan karena membantu memahami bagaimana faktor psikologis dan sosial, seperti sikap dan norma, memengaruhi perilaku patuh wajib pajak.

Selain itu, *Slippery Slope Framework* (SSF) yang dikembangkan oleh Kirchler *et al.* (2008) menambahkan dua dimensi kunci dalam mendorong kepatuhan pajak, yaitu kepercayaan dan kekuasaan otoritas pajak. Kepercayaan tumbuh melalui transparansi dan profesionalisme, yang menciptakan kepatuhan sukarela. Kekuasaan, yang diwujudkan melalui pengawasan dan penerapan sanksi, memastikan kepatuhan terpaksa bagi wajib pajak dengan tingkat kepercayaan rendah. Dalam konteks penelitian ini, SSF relevan untuk memahami bagaimana

pelayanan fiskus yang baik dan pengawasan yang efektif dapat menciptakan lingkungan yang mendorong kepatuhan wajib pajak badan secara optimal.

Berdasarkan penelitian di atas maka dapat diberikan kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak badan adalah suatu komitmen yang mencerminkan tanggung jawab hukum dan sosial entitas bisnis untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup pelaporan yang tepat waktu, pembayaran pajak yang akurat, dan pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara benar. Sikap ini menunjukkan bahwa entitas bisnis tidak hanya mematuhi hukum untuk menghindari sanksi, tetapi juga memiliki kesadaran akan pentingnya pajak dalam mendukung stabilitas keuangan negara dan pembangunan nasional. Dengan dukungan pelayanan fiskus yang transparan dan penerapan teknologi *e-system*, kepatuhan dapat diwujudkan secara efisien dan berkelanjutan.

2.1.1.2 Jenis Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Indriani *et al.* (2024) secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal yaitu : kepatuhan formal adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban administratif perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Contohnya termasuk mendaftarkan diri dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung dan membayar pajak yang terutang, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan, membuat pembukuan, serta melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.
2. Kepatuhan Material yaitu: kepatuhan material adalah perilaku di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan material mencakup kepatuhan formal dan memastikan bahwa jumlah pajak yang dilaporkan dan dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.1.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Menurut Rulandari & Alvin (2023) kepatuhan wajib pajak badan terdiri dari beberapa indikator utama:

1. Pelaporan Tepat Waktu: Wajib pajak badan diharuskan melaporkan kewajiban pajaknya sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan perpajakan.
2. Pembayaran Pajak yang Tepat: Perusahaan wajib menghitung dan membayar pajak sesuai dengan jumlah yang benar, berdasarkan aktivitas usaha yang dilakukan.
3. Pengisian SPT yang Akurat: SPT harus diisi dengan data yang benar dan lengkap, sehingga mencerminkan kondisi keuangan perusahaan secara transparan.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak Badan

2.1.2.1 Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rakhman & Chamalinda (2024), kesadaran wajib pajak adalah pemahaman bahwa pajak tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga tanggung jawab moral dan sosial untuk mendukung keberlanjutan negara. Kesadaran ini diwujudkan melalui sikap positif terhadap pajak sebagai kontribusi bagi stabilitas ekonomi, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat. Dengan moralitas dan kesadaran yang tinggi, wajib pajak terdorong untuk patuh secara sukarela tanpa intervensi otoritas.

Kesadaran wajib pajak badan merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan kepatuhan perpajakan yang efektif. Menurut Muhammad Zueda Anggara (2023), kesadaran pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak

memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik serta menyadari pentingnya pajak untuk mendukung pembangunan negara. Definisi ini menekankan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sebagai kontribusi penting bagi stabilitas ekonomi dan sosial.

Sejalan dengan itu, Rahayu (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman tentang arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak. Pemahaman ini menjadi fondasi bagi wajib pajak badan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan tepat waktu.

Menurut Abdullah & Nainggolan, (2018), kesadaran wajib pajak badan adalah keadaan di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat dan sukarela. Kesadaran ini mencerminkan tanggung jawab moral dan kesadaran diri yang menjadi dasar niat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Kesadaran wajib pajak badan dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Slippery Slope Framework* (SSF). TPB, sebagaimana dijelaskan oleh Ajzen (1991), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terbentuk dari tiga faktor utama: sikap positif terhadap pajak, norma subjektif dari lingkungan sosial, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Sikap positif mencerminkan pemahaman bahwa pajak mendukung pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Norma subjektif melibatkan tekanan sosial dari lingkungan bisnis atau komunitas yang mendorong perusahaan untuk patuh. Kontrol perilaku yang dirasakan, seperti kemudahan menggunakan teknologi perpajakan, memberikan

kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka dengan lebih efisien.

Sementara itu, *Slippery Slope Framework* (SSF), dikembangkan oleh Kirchler *et al.* (2008), menyoroti dua dimensi utama dalam membentuk kesadaran wajib pajak: kepercayaan dan kekuasaan. Kepercayaan terhadap otoritas pajak tumbuh dari transparansi, keadilan, dan profesionalisme otoritas dalam mengelola pajak. Di sisi lain, kekuasaan otoritas pajak melalui pengawasan, audit, dan penerapan sanksi memastikan kepatuhan, khususnya bagi wajib pajak dengan tingkat kepercayaan yang rendah. Kombinasi optimal antara kepercayaan dan kekuasaan menghasilkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang optimal, baik secara sukarela maupun terpaksa.

Berdasarkan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak badan adalah pemahaman bahwa pajak merupakan tanggung jawab hukum, moral, dan sosial untuk mendukung keberlanjutan negara. Dengan moralitas dan pemahaman yang baik, entitas bisnis melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, menyadari peran pajak dalam stabilitas ekonomi dan pembangunan, serta mematuhi aturan tanpa perlu intervensi berlebihan dari otoritas pajak.

2.1.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak Badan

Indikator kesadaran wajib pajak badan sebagaimana yang dirumuskan oleh Abdullah & Nainggolan, (2018) meliputi :

1. Pengetahuan tentang Undang-Undang dan Ketentuan Perpajakan
2. Pemahaman tentang Fungsi Pajak untuk Pembiayaan Negara
3. Pemahaman bahwa Kewajiban Perpajakan Harus Dilaksanakan Sesuai Ketentuan
4. Kesiapan Melaksanakan Pajak secara Sukarela

5. Kemampuan Melaksanakan Pajak dengan Benar

Indikator ini menggambarkan aspek pengetahuan, pemahaman, dan perilaku yang menjadi dasar dalam membangun kesadaran wajib pajak badan. Dengan indikator tersebut, diharapkan wajib pajak badan dapat berkontribusi secara optimal terhadap penerimaan pajak negara sekaligus mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan Pegawai

Menurut Vigryana *et al.*, (2016), menyatakan kualitas pelayanan pegawai pajak adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak melalui tindakan yang memberikan rasa puas dan nyaman. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari fasilitas fisik yang tersedia di kantor pajak, tetapi juga dari sikap dan keterampilan pegawai dalam melayani wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong wajib pajak untuk terus melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dengan nyaman dan percaya diri.

Kualitas pelayanan adalah konsep subjektif yang berhubungan langsung dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan faktor lingkungan. Menurut Muafatun *et al.*, (2022), kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kemampuan organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Arum, (2012), kualitas pelayanan fiskus adalah upaya petugas pajak dalam memberikan bantuan, mengelola, dan memenuhi kebutuhan wajib

pajak secara profesional dan efisien. Pelayanan ini mencakup penyediaan informasi yang akurat, komunikasi yang jelas, serta sikap ramah dan empati. Pelayanan yang optimal tidak hanya menciptakan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak, tetapi juga berperan penting dalam mendorong kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Menurut Nur'Izza *et al.* (2023), kualitas pelayanan pajak adalah tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila petugas menjalankan tugasnya secara profesional, transparan, dan disiplin, sehingga dapat memenuhi kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan

Kualitas pelayanan pegawai pajak, menurut teori *SERVQUAL* Parasuraman *et al.* (1988), dapat dijelaskan melalui lima dimensi utama yang berfokus pada pengalaman wajib pajak:

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan pegawai pajak memberikan informasi yang akurat dan konsisten, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu wajib pajak, menjawab pertanyaan, dan menyelesaikan keluhan dengan efisien.
3. Jaminan (*Assurance*)
Pengetahuan, keterampilan, dan sikap sopan pegawai pajak yang menciptakan rasa percaya wajib pajak terhadap layanan yang diberikan.
4. Empati (*Empathy*)
Perhatian individual pegawai pajak terhadap kebutuhan wajib pajak, menunjukkan kepedulian yang meningkatkan hubungan baik.
5. Bukti Fisik (*Tangibility*)
Penampilan pegawai, kondisi kantor pajak, dan fasilitas pendukung yang mencerminkan profesionalisme dan kesiapan pelayanan.

Berdasarkan definisi dan teori yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak adalah serangkaian tindakan profesional yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan wajib pajak melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang optimal menciptakan rasa puas dan kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga pajak, sekaligus mendorong kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berperan strategis dalam memperkuat hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak, mendukung sistem perpajakan yang transparan, dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Indikator kualitas pelayanan pegawai pajak sebagaimana yang dirumuskan oleh Fatmawati & Adi, (2022) meliputi :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Mengukur kualitas fasilitas fisik yang mendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, sarana informasi, dan perangkat teknologi.
2. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan pegawai pajak memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Ketersediaan pegawai pajak untuk merespons kebutuhan wajib pajak dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional pegawai yang memberikan rasa percaya kepada wajib pajak.

2.1.4 E-System Pajak

2.1.4.1 Definisi E-System Pajak

Menurut Rinaldo & Purwanto (2022) menyatakan bahwa penerapan *e-system* di Indonesia, seperti *e-filing* dan *e-registration*, membantu meningkatkan efisiensi dalam administrasi pajak. *E-system* memberikan akses mudah kepada wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, mengurangi kesalahan administratif, dan mempercepat proses pelaporan pajak. Penerapan teknologi ini secara langsung berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak.

Menurut Supriatiningsih *et al.* (2023) *e-system* pajak adalah sistem berbasis teknologi informasi yang diterapkan dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sistem ini dirancang untuk meminimalkan kesalahan administratif dan memberikan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan serta pembayaran pajak. Dengan memanfaatkan *e-system*, proses perpajakan menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi, sehingga mendukung modernisasi pengelolaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

Menurut Sukiyaningsih, (2020), *e-system* pajak adalah sistem administrasi berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk mempermudah pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak. Sistem ini mencakup layanan seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing*, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-system* membantu

mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat proses perpajakan, sehingga mendukung modernisasi administrasi perpajakan.

E-system pajak menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, (1989), menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. *Perceived Usefulness* (PU)

Keyakinan bahwa teknologi akan meningkatkan efisiensi dan kinerja pengguna. Dalam konteks *e-sistem* perpajakan, wajib pajak cenderung menggunakan *e-filing* atau *e-payment* jika mereka merasa sistem tersebut mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak.

2. *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Persepsi bahwa teknologi mudah digunakan. Jika wajib pajak merasa *e-system* tidak rumit dan dapat digunakan tanpa hambatan, tingkat adopsinya akan lebih tinggi.

TAM memberikan teori yang relevan untuk memahami mengapa wajib pajak memilih menggunakan *e-system*.

Sementara itu *Diffusion of Innovations* (DOI) yang dikembangkan oleh Rogers (1962), menjelaskan bagaimana teknologi baru diadopsi oleh masyarakat.

Faktor-faktor utama yang memengaruhi adopsi adalah:

1. Keunggulan Relatif : Teknologi dianggap lebih baik daripada metode lama.
2. Kompleksitas: Teknologi mudah digunakan akan lebih cepat diadopsi.
3. Dapat Diamati: Manfaat teknologi terlihat jelas oleh pengguna lain.
4. Kesesuaian: Teknologi sesuai dengan kebutuhan dan nilai pengguna.

Berdasarkan definisi dan teori yang dijelaskan, *e-system* pajak adalah inovasi digital yang meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan. Dengan fitur seperti *e-filing* dan *e-registration*, sistem ini mempermudah pelaporan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori TAM dan DOI menunjukkan bahwa adopsi *e-system* didorong oleh kemudahan

penggunaan dan manfaatnya. *e-system* berperan strategis dalam modernisasi perpajakan dan peningkatan penerimaan negara.

2.1.4.2 Jenis dan Dampak *E-System* Pajak

1. *E-Filling*

Layanan ini memfasilitasi pelaporan pajak secara online, memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kapan saja dan di mana saja. Dengan *e-filing*, proses pelaporan menjadi lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan administratif karena sistem dilengkapi dengan panduan otomatis yang memastikan data sesuai dengan aturan perpajakan (Qotrunnada & Sofianty, 2023).

2. *E-Billing*

E-Billing mendukung pembayaran pajak secara elektronik melalui berbagai platform perbankan. Layanan ini mengurangi risiko keterlambatan pembayaran dan memberikan notifikasi real-time, sehingga wajib pajak dapat melacak transaksi mereka secara langsung. Hal ini memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus melakukan pembayaran manual (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

3. *E-Faktur*

E-Faktur dirancang untuk mendukung administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara digital, terutama bagi wajib pajak badan. Sistem ini secara otomatis menghasilkan faktur elektronik, meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pencatatan serta pelaporan pajak, yang pada akhirnya mendukung kepatuhan formal dan material wajib pajak (Said & Aslindah, 2018).

Keberhasilan implementasi *e-system* memberikan dampak positif terhadap kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Sistem yang transparan dan efisien menciptakan hubungan yang lebih baik antara kedua pihak, meningkatkan kepercayaan dan mendorong kepatuhan sukarela. Dengan meminimalkan interaksi langsung yang berisiko, *e-system* juga membantu menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih akuntabel dan terpercaya (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

2.1.4.3 Indikator *E-System* Pajak

Berdasarkan Sukiyarningsih, (2020), indikator *e-system* pajak mencakup beberapa komponen utama, yaitu:

1. *E-Registration* (Pendaftaran Online) : Layanan untuk pendaftaran wajib pajak secara daring
2. *E-Billing* (Pembayaran Elektronik) : Sistem pembayaran pajak menggunakan kode billing yang terintegrasi secara digital
3. *E-Filing* (Pelaporan Elektronik): Sistem pengiriman SPT secara real-time melalui internet.
4. *E-SPT* : Pelaporan Surat Pemberitahuan secara elektronik untuk mempermudah pencatatan dan pelaporan pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Meilinda *et al.*, (2024) berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia" menggunakan metode kuantitatif dengan sampel wajib pajak dari berbagai wilayah di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam variabel independen yang diuji, yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian yang lebih luas, sementara penelitian ini berfokus secara spesifik di KP2KP Kota Sabang. Kesenjangan penelitian ini adalah belum memasukkan *e-system* sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian berjudul "Analisis Pengaruh Tax Morale, Digitalisasi, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" oleh Gaol, (2024) menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda pada 150 responden. Penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara kualitas pelayanan memiliki pengaruh moderat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam menyoroti pentingnya *e-system* sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya terletak pada tambahan variabel *tax morale* yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kesenjangan penelitian ini adalah belum mengeksplorasi peran moderasi *e-system* terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang berjudul "Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Perpajakan: Studi Empiris di Indonesia" oleh Tambunan *et al.*, (2023) menggunakan metode kuantitatif dengan data primer dari wajib pajak individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Hal ini memberikan perspektif berbeda dibandingkan penelitian lain yang menemukan pengaruh positif. Perbedaan utama terletak pada unit analisis, di mana penelitian Tambunan berfokus pada wajib pajak individu, sementara penelitian ini berfokus pada wajib pajak badan. Kesenjangan penelitian ini adalah belum mempertimbangkan pengaruh *e-system* sebagai faktor yang dapat memoderasi hubungan tersebut.

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan" oleh Dumadi *et al.*, (2020)

menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 200 wajib pajak badan. Penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian Dumadi dilakukan di KPP Pratama Jakarta Timur, sedangkan penelitian ini difokuskan di KP2KP Kota Sabang. Namun, kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam menguji pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kesenjangan dari penelitian ini adalah belum mempertimbangkan peran moderasi *e-system* dalam hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rianty & Syahputepa, (2020) berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" menggunakan metode kuantitatif dengan sampel wajib pajak badan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terbaru terletak pada hasil temuannya yang menunjukkan pengaruh tidak signifikan, sedangkan penelitian ini berhipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Kesenjangan dari penelitian ini adalah belum mempertimbangkan *e-system* sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Berdasarkan penjelasan terkait penelitian sebelumnya yang sudah di jelaskan dan menjadi landasan dalam penelitian ini, maka ringkasan dari penelitian sebelumnya dapat dilihat melalui tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh Tax Morale, Digitalisasi, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia oleh Gaol (2024).	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian <i>tax morale</i> dan digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; kualitas pelayanan memiliki pengaruh moderat.	Unit analisis dan lokasi Penelitian Berbeda	Keduanya mengamati pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak.
2.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Meilinda <i>et al.</i> (2024).	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Tidak meneliti <i>e-system</i> sebagai variabel moderasi.	Keduanya meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Perpajakan: Studi Empiris di Indonesia oleh Tambunan <i>et al.</i> (2023).	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.	temuan hasil menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak.	Keduanya mengukur hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan perpajakan.
4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan oleh Dumadi <i>et al.</i> (2020)	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.	Lokasi Penelitian Berbeda, dan tanpa moderasi <i>e-system</i> .	Keduanya meneliti pengaruh kesadaran dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Tabel lanjutan penelitian sebelumnya

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
5.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Rianty & Syahputepa (2020)	Metode Kuantitatif	Hasil Penelitian Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Hasil temuan berbeda (kualitas pelayanan tidak signifikan)	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Badan

Kesadaran wajib pajak badan mempengaruhi peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kota Sabang. Kesadaran ini mencakup pemahaman bahwa pajak bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga tanggung jawab sosial untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan negara.

Tingkat kesadaran yang tinggi memungkinkan wajib pajak untuk memahami fungsi pajak, peraturan perpajakan, serta manfaat pajak bagi masyarakat secara keseluruhan. Sebagaimana dijelaskan oleh Meilinda *et al.* (2024), kesadaran pajak yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan, termasuk dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu.

Namun, penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Tambunan *et al.* (2023), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan, terutama jika literasi perpajakan di wilayah tertentu masih

rendah. Hal ini menyoroti pentingnya mempertimbangkan konteks lokal, seperti karakteristik KP2KP Kota Sabang, di mana tingkat literasi perpajakan menjadi tantangan utama.

Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan menggunakan *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991). Kesadaran wajib pajak memengaruhi sikap wajib pajak terhadap pajak, norma sosial yang mendukung kepatuhan, serta kontrol perilaku yang dirasakan, seperti kemudahan menggunakan teknologi perpajakan (*e-system*). Selain itu, *Slippery Slope Framework* Kirchler *et al.* (2008) menambahkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak dan persepsi terhadap keadilan sistem perpajakan memainkan peran penting dalam membangun kesadaran wajib pajak.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa teknologi seperti *e-system* dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan. Sistem seperti *e-filing* dan *e-billing* memberikan kemudahan akses dan transparansi, yang membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka dengan lebih efisien. Di KP2KP Kota Sabang, implementasi *e-system* menjadi salah satu strategi untuk mengatasi rendahnya literasi perpajakan, sekaligus meningkatkan efisiensi administrasi pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini berhipotesis bahwa kesadaran wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris untuk mendukung kebijakan perpajakan yang lebih efektif, khususnya di wilayah perdagangan bebas seperti Sabang.

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kualitas pelayanan pegawai pajak memiliki peran signifikan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan profesionalisme, akurasi, dan responsivitas pegawai dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Meilinda *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan formal dan material.

Dalam penelitian sebelumnya, Rianty & Syahputepa (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, terutama jika ekspektasi wajib pajak terhadap pelayanan tidak terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa dampak kualitas pelayanan sangat tergantung pada persepsi wajib pajak terhadap keandalan, daya tanggap, dan empati yang ditunjukkan oleh pegawai pajak.

Teori SERVQUAL Parasuraman *et al.* (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini membantu menciptakan hubungan yang baik antara pegawai pajak dan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Dalam konteks ini, pelayanan yang transparan dan responsif menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, yang pada akhirnya memperkuat perilaku patuh.

Selain itu, teori *Slippery Slope Framework* Kirchler *et al.* (2008) mendukung pentingnya pelayanan yang profesional dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan ini berfungsi sebagai landasan utama dalam mendorong kepatuhan sukarela, terutama di wilayah dengan karakteristik unik seperti KP2KP Kota Sabang.

Penelitian ini juga mengintegrasikan peran *e-system* dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Sistem digital seperti *e-filing* dan *e-billing* memungkinkan pegawai pajak untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan akurat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan wajib pajak, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan administratif yang sering menjadi kendala dalam pelayanan manual.

Oleh karena itu, penelitian ini berhipotesis bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dengan pendekatan berbasis teknologi dan profesionalisme, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KP2KP Kota Sabang, mendukung penerapan kebijakan perpajakan yang lebih efektif.

2.3.3 Hubungan *E-System* Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Kota Sabang.

E-system adalah inovasi teknologi informasi dalam administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi wajib pajak. Sistem ini memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan dan kualitas

pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan, karena memungkinkan proses perpajakan yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Penelitian Rinaldo & Purwanto (2022) menunjukkan bahwa layanan seperti *e-filing* dan *e-registration* mempermudah wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan formal dan material.

Kesadaran wajib pajak badan yang tinggi memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara sukarela. Dalam konteks ini, *e-system* memperkuat hubungan tersebut dengan memberikan akses informasi yang lebih mudah dan panduan otomatis, seperti yang diungkapkan oleh Supriatiningsih *et al.*, (2023). Teknologi ini membantu mengurangi kesalahan administratif dan memberikan pengalaman perpajakan yang lebih transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

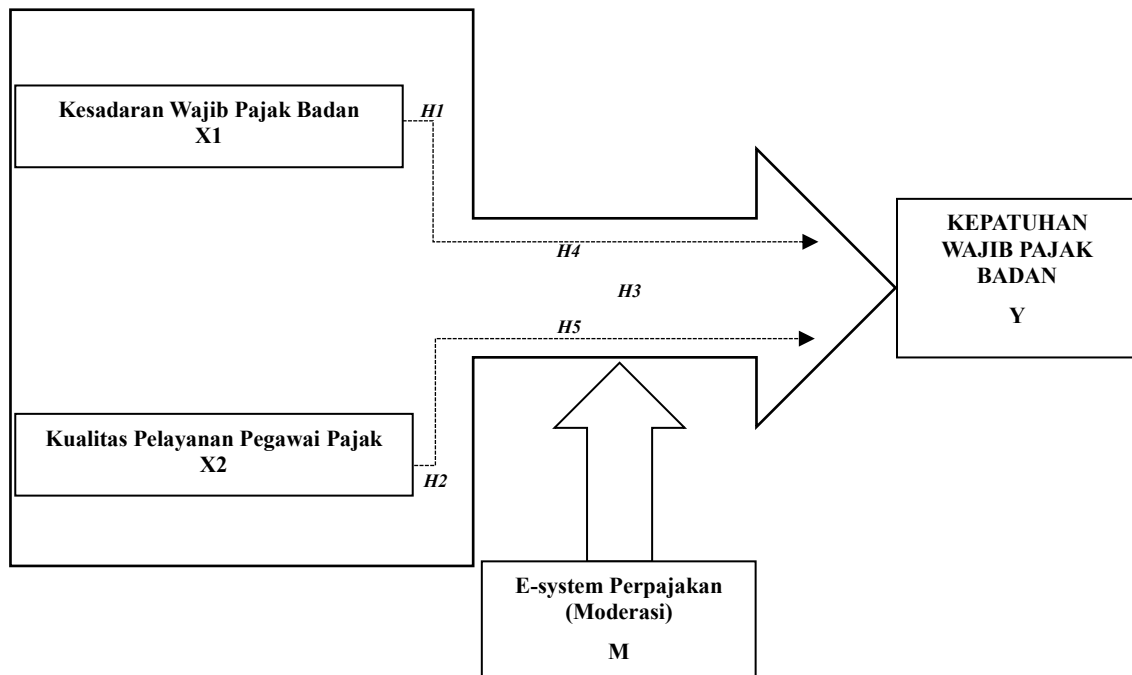
Selain itu, kualitas pelayanan pegawai pajak juga berdampak signifikan terhadap kepatuhan. Dengan adanya *e-system*, pelayanan menjadi lebih responsif dan efisien. Misalnya, *e-billing* dan *e-faktur* memungkinkan pegawai pajak memberikan layanan yang lebih terstruktur dan akurat, yang meningkatkan kepuasan wajib pajak Sukiyarningsih, (2020). Menurut Qotrunnada & Sofianty, (2023), *e-filing* mempermudah pelaporan spt secara *real-time*, sementara *e-billing* meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran, sehingga memperkuat hubungan positif antara pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Secara teoritis, moderasi ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989), yang menyebutkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) memengaruhi adopsi

teknologi. Wajib pajak yang merasa *e-system* bermanfaat dan mudah digunakan cenderung lebih patuh. Selain itu, *Diffusion of Innovations* Rogers (1962) menegaskan bahwa keunggulan relatif dan kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pengguna mendorong adopsi yang lebih luas, memperkuat hubungan antara variabel yang diteliti.

Sebagai wilayah perdagangan bebas, KP2KP Kota Sabang menghadapi tantangan geografis yang dapat diatasi dengan penerapan *e-system*. Sistem ini tidak hanya mengoptimalkan administrasi perpajakan tetapi juga menciptakan ekosistem yang lebih akuntabel. Berdasarkan teori dan data empiris, penelitian ini menghipotesiskan bahwa *e-system* memoderasi hubungan positif antara kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Temuan ini diharapkan memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan kebijakan modernisasi perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan hubungan antar variabel yang telah dipaparkan pada kerangka pemikiran, maka secara ringkas hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

H1: Kesadaran wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.

H2: Kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.

H3: *E-System* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.

H4: *E-System* memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang

H5: *E-System* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Uma & Roger (2006), desain penelitian merupakan suatu rancangan atau kerangka kerja yang mengarahkan proses penelitian agar menghasilkan temuan yang valid, objektif, efisien, dan efektif. Desain ini mencakup berbagai elemen yang mendukung keteraturan dan kualitas penelitian.

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dengan peran moderasi *e-system* perpajakan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan sebab-akibat secara objektif menggunakan analisis statistik terhadap data numerik yang dikumpulkan melalui kuesioner (Creswell & Creswell, 2017).

3.1.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang, Provinsi Aceh, dengan objek penelitian berupa wajib pajak badan yang terdaftar pada tahun 2023. Penelitian menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan moderasi *e-system* perpajakan.

3.1.3 Horizon Waktu

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, di mana data dikumpulkan dalam satu waktu tertentu pada tahun 2023. Pendekatan ini sesuai untuk menganalisis hubungan kausal antara kesadaran wajib pajak badan, kualitas pelayanan pegawai pajak, dan kepatuhan wajib pajak badan, dengan *e-system* sebagai variabel moderasi. Horizon waktu ini memungkinkan pengambilan data terkini yang relevan dengan konteks penelitian (Creswell & Creswell, 2017).

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini merujuk pada kesatuan data yang dikumpulkan, yaitu seluruh data penting mengenai kepatuhan wajib pajak dalam konteks spesifik. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang pada tahun 2023. Pemilihan wajib pajak badan didasarkan pada peran signifikan mereka dalam penerimaan pajak negara. (Creswell & Creswell, 2017) menegaskan bahwa unit analisis harus relevan dengan tujuan studi untuk memastikan keakuratan hasil. Dalam konteks ini, analisis penelitian mencakup faktor kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta pemanfaatan *e-system* dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian, sementara sampel adalah bagian dari populasi yang

dipilih secara sistematis untuk dianalisis, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan lebih akurat Sekaran (2016).

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang pada tahun 2023. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah wajib pajak badan yang terdaftar sebanyak 1.279. Karena jumlah populasi relatif banyak, maka diambil beberapa sampel penelitian dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kelonggaran 10 persen. Tujuan penggunaan rumus ini adalah untuk mendapatkan jumlah sampel yang cukup representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.

Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian

Dengan menggunakan rumus tersebut diatas, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.279}{1 + 1.279 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.279}{1.280 (0,01)}$$

$$n = 99,92$$

$$n = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak badan yang aktif dalam melaporkan SPT.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang terdiri dari opini dan informasi yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak badan, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak badan, serta variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian.

Data yang diperoleh dari kuesioner berbentuk kualitatif, sehingga dikonversikan terlebih dahulu menjadi data kuantitatif menggunakan skala Likert Sugiyono (2016). Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2012)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *random sampling*, *random sampling* adalah metode pemilihan sampel di mana setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk

dipilih. Teknik ini memastikan bahwa sampel yang diambil representatif terhadap populasi, sehingga hasil yang diperoleh bisa digeneralisasi. Pengambilan sampel dengan *random sampling* melalui sistem spin. Sistem spin di sini dapat merujuk pada teknik yang memanfaatkan perangkat atau alat yang "berputar" untuk memilih sampel secara acak. Biasanya, ini dapat berupa roda berputar atau perangkat serupa yang digunakan untuk menentukan elemen sampel secara acak.

3.4 Definisi dan Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan satu variabel tidak bebas (*dependent variable*), dua variabel bebas (*independent variables*), dan satu variabel moderasi (*moderating variable*). Variabel tidak bebas adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan, variabel bebas adalah Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, sedangkan variabel moderasi adalah *E-System* Pajak.

3.4.1 Variabel Tidak Bebas (*Dependent Variable*)

Kepatuhan Wajib Pajak Badan menurut Rulandari & Alvin (2023) adalah komitmen entitas bisnis untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang, mencakup pelaporan, pembayaran pajak, dan pengisian SPT secara akurat. Tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap otoritas pajak dan persepsi tentang keadilan sistem perpajakan. Berikut ini indikator kepatuhan wajib pajak badan :

1. Pelaporan Pelaporan Tepat Waktu
2. Pembayaran Pajak yang Tepat
3. Pengisian SPT yang Akurat

3.4.2 Variabel Bebas (*Independent Variables*)

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak. Definisi dan operasional variabel akan di paparkan sebagai berikut:

3.4.2.1 Kesadaran Wajib Pajak Badan

Kesadaran wajib Pajak Badan adalah keadaan di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat dan sukarela. Kesadaran ini mencerminkan tanggung jawab moral dan kesadaran diri yang menjadi dasar niat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Abdullah dan Nigolan *et al.*, 2018). Berikut ini indikator kesadaran wajib pajak badan:

1. Pengetahuan tentang Undang-Undang dan Ketentuan Perpajakan
2. Pemahaman tentang Fungsi Pajak untuk Pembiayaan Negara
3. Pemahaman bahwa Kewajiban Perpajakan Harus Dilaksanakan Sesuai Ketentuan
4. Kesiapan Melaksanakan Pajak secara Sukarela
5. Kemampuan Melaksanakan Pajak dengan Benar

3.4.2.2 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila petugas menjalankan tugasnya secara profesional, transparan, dan disiplin, sehingga dapat memenuhi kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan (Fatmawati & Adi, 2022). Berikut ini adalah indikator kualitas pelayanan pegawai pajak:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)

3.4.3 Variabel Moderasi (Moderating Variable)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel moderasi adalah *e-system*. *e-system* pajak adalah sistem administrasi berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk mempermudah pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak. Sistem ini mencakup layanan seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing*, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-system* membantu mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat proses perpajakan, sehingga mendukung modernisasi administrasi perpajakan Sukiyaningsih (2020). Berikut ini adalah indikator *e-system*:

1. *E-Registration* (Pendaftaran Online)
2. *E-Spt* (Pelaporan Surat Pemberitahuan)
3. *E-Billing* (Pembayaran Elektronik)
4. *E-Filing* (Pelaporan Elektronik)

Ringkasan definisi dan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini, secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku Rulandari & Alvin (2023).	1. Pelaporan Pelaporan Tepat Waktu 2. Pembayaran Pajak yang Tepat 3. Pengisian SPT yang Akurat	Skala Likert
Kesadaran Wajib Pajak Badan	Keadaan di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar (Abdullah et al., 2018).	1. Pengetahuan tentang undang-undang dan ketentuan perpajakan 2. Pemahaman tentang fungsi pajak untuk pembiayaan negara 3. Pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan 4. Kesiediaan melaksanakan pajak secara sukarela 5. Kemampuan melaksanakan pajak dengan benar	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	Kemampuan pegawai pajak untuk memberikan layanan yang andal, responsif, dan profesional Fatmawati & Adi (2022).	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Skala Likert
E-System Pajak	Penggunaan teknologi digital dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi Tiurma et al. (2024)	1. <i>E-Registration</i> (Pendaftaran Online) 2. <i>E-Spt</i> (Pelaporan Surat Pemberitahuan) 3. <i>E-Billing</i> (Pembayaran Elektronik) 4. <i>E-Filing</i> (Pelaporan Elektronik)	Skala Likert

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan teknik dalam statistik yang digunakan untuk mengolah serta menyajikan data penelitian tanpa membuat generalisasi terhadap populasi. Dalam penelitian ini, statistik deskriptif mencakup perhitungan nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, serta standar deviasi dari data yang diperoleh melalui kuesioner. Tujuan dari penggunaan statistik deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang digunakan dalam penelitian Widarjono (2018).

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan ketepatan setiap item kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Menurut Ghozali (2018), sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mampu mengungkapkan informasi yang ingin diukur secara tepat.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan membandingkan nilai *r*-hitung dan *r*-tabel pada taraf signifikansi 5%. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid
- Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan program *E-Views 13* untuk menghitung nilai korelasi secara otomatis. Hasil analisis uji validitas dapat diketahui dengan melihat output yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria

pengujian apabila nilai *pearson correlation*/r-hitung $<$ r-tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation*/r-hitung $>$ r-tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

3.5.3 Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan alat ukur untuk menentukan konsistensi suatu kuesioner yang menjadi indikator variabel penelitian. Menurut Ghozali, (2018), kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap pernyataan dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program *E-Views 13*, dengan mengacu pada nilai *Cronbach Alpha*. Kriteria pengujian reliabilitas yang digunakan adalah:

- Jika nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 maka item pertanyaan reliabel
- Jika nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0,60 maka item pertanyaan tidak reliabel

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi dan stabilitas yang baik dalam mengukur konsep yang dimaksud.

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Hair Jr *et al.* (2019), pengujian normalitas merupakan tahap fundamental dalam analisis statistik karena banyak uji

statistik yang mensyaratkan asumsi normalitas data. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 5%. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan bantuan program *E-Views 13*.

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya hubungan kuat antar variabel independen dan variabel moderasi dalam model regresi yang mempengaruhi variabel dependen. Suatu model regresi yang baik ditandai dengan tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen dan variabel moderasinya, sehingga pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen dapat diukur dengan akurat. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 Hair Jr et al. (2019).

3.6.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antar pengamatan. Model regresi yang baik seharusnya memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu ketika varian residual tetap

konstan di seluruh tingkat variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dalam model, dapat digunakan uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Persamaan regresi dalam uji *glejser* adalah sebagai berikut:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + vt$$

Model regresi dikatakan bebas heterokedastisitas apabila nilai signifikansi uji t dari regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen lebih besar dari 0,05 (5%) Studentmund, (2014).

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1 Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Dalam penelitian ini, digunakan teknik *Moderated Regression Analysis (MRA)*, yaitu aplikasi khusus regresi linear berganda yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan peran variabel moderasi. Teknik ini membantu menentukan apakah variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen.

Berikut adalah kriteria untuk menentukan jenis moderasi dalam model regresi:

1. Moderasi Semu (*Quasi Moderator*)

- Terjadi jika uji signifikansi variabel moderasi menunjukkan $p < 0,05$ dan uji interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi juga menunjukkan $p < 0,05$.
- Dalam kasus ini, variabel moderasi tidak hanya berperan sebagai moderator tetapi juga berfungsi sebagai variabel independen.

2. Moderasi Murni (*Pure Moderator*)

- Terjadi jika uji signifikansi variabel moderasi menunjukkan $p > 0,05$, tetapi uji interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi menunjukkan $p < 0,05$.
- Ini berarti variabel moderasi hanya berinteraksi dengan variabel independen tanpa memiliki hubungan langsung dengan variabel dependen.

3. Prediktor Moderasi (*Predictor Moderator Variable*)

- Terjadi jika uji signifikansi variabel moderasi menunjukkan $p < 0,05$, tetapi uji interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi menunjukkan $p > 0,05$.
- Dalam situasi ini, variabel moderasi sebenarnya berfungsi sebagai variabel independen daripada sebagai moderator.

4. Moderasi Potensial (*Homologiser Moderator*)

- Terjadi jika uji signifikansi variabel moderasi menunjukkan $p > 0,05$ dan uji interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi juga menunjukkan $p > 0,05$.
- Ini menunjukkan bahwa variabel moderasi tidak berinteraksi dengan variabel independen dan juga tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen, sehingga hanya memiliki potensi sebagai moderator.

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Jika nilai R^2 tinggi, itu berarti variabel independen dalam model memiliki kontribusi besar dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 rendah, maka sebagian besar variasi dalam variabel dependen disebabkan oleh faktor lain di luar model yang digunakan Nachrowi, (2018).

Nilai R^2 selalu berada dalam rentang 0 hingga 1. Jika $R^2 = 0$, ini menunjukkan bahwa variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun, jika R^2 mendekati 1, berarti model mampu menjelaskan hampir seluruh variasi yang terjadi pada variabel dependen. Dengan kata lain, semakin

tinggi R^2 , semakin kuat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi yang digunakan.

3.7.3 UJI F / Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah model regresi secara keseluruhan layak digunakan dalam penelitian. Dalam analisis menggunakan EViews, uji ini dapat dilihat dari nilai probabilitas F-statistic pada output regresi. Jika nilai probabilitas tersebut lebih besar dari 0,05, maka model dianggap tidak signifikan, sehingga hipotesis nol (H_0) tidak dapat ditolak. Sebaliknya, jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka model dianggap signifikan, yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Selain itu, uji F juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel. Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dalam model regresi Nachrowi (2018).

3.7.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana masing-masing variabel independen berkontribusi dalam menjelaskan variabel dependen secara individual dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) melalui output regresi di *eviews*. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas (p-value) $> 0,05$, maka variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, jika arah koefisien variabel tidak sesuai dengan hipotesis alternatif (H_a), maka H_a ditolak.
- Jika nilai probabilitas (p-value) $< 0,05$, maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika arah koefisien variabel sesuai dengan hipotesis alternatif (H_a), maka H_a diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi KP2KP Sabang

4.1.1 Sejarah KPP Pratama

Perkembangan kebutuhan masyarakat ternyata mempengaruhi perkembangan sistem dan struktur KPP. Sejak 2002, secara bertahap KPP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengalami modernisasi merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Di tahun yang sama, dibentuklah dua KPP Wajib Pajak Besar atau yang dikenal juga LTO (Large Tax Office). Kemudian, setahun setelahnya yakni pada tahun 2003 dibentuk sepuluh KPP khusus. DJP kemudian membentuk KPP Madya atau MTO (Medium Tax Office) pada tahun 2004 . Selanjutnya, dua tahun kemudian KPP Modern yang lebih dikenal dengan KPP Pratama atau STO (Small Tax Office) mulai dibuka untuk melayani wajib pajak.

Tugas DJP sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pajak sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Dalam mengemban tugas tersebut, DJP menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan.
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan.
3. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perpajakan.
4. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan.
5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan.
6. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pajak; dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

Organisasi DJP terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional.

Kantor pusat terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat, dan Jabatan Tenaga Pengkaji. Unit kantor operasional terdiri atas Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP). Organisasi DJP, dengan jumlah kantor operasional lebih dari 500 unit dan jumlah pegawai lebih dari 32.000 orang yang tersebar diseluruh penjuru nusantara, merupakan salah satu organisasi besar yang ada dalam lingkungan Kementerian Keuangan.

Segenap sumber daya yang ada tersebut diberdayakan untuk melaksanakan pengamanan penerimaan pajak yang beban setiap tahunnya semakin berat. Jumlah Kanwil DJP sebanyak 33 unit. Unit KPP mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada Wajib Pajak. Jumlah KPP Wajib Pajak Besar sebanyak 4 unit, KPP Madya 19 unit, dan KPP Pratama sebanyak 309 unit. Untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh KPP maka pelaksanaan pelayanan, penyuluhan, dan

konsultasi perpajakan dilaksanakan oleh unit KP2KP. Jumlah KP2KP sebanyak 207 unit.

4.1.2 Visi Misi KP2KP Kota Sabang

1. Visi

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

2. Misi

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil
2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

4.2.4 Pembagian Tugas Pokok di KP2KP Kota Sabang

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, berikut ini struktur KP2KP:

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.

Bertugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengadilan intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantuan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, dan penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

Bertugas melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerima perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi eSPT dan eFiling, pelaksanaan Sistem Informasi dan Managemen Objek Pajak (SISMIOP) dan Sistem Informasi Geografis (SIG) dan pengelolaan kinerja organisasi.

3. Seksi Pelayanan.

Tugas utamanya melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas-berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), pelaksanaan pendaftaran wajib pajak dan penerimaan surat-surat perpajakan lainnya.

4. Seksi Penagihan.

Tugasnya melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak dan menyimpan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan.

Tugasnya melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan.

Seksi ini bertugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru, dan melakukan penyuluhan tentang perpajakan.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.

Tugasnya melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak dan usulan pengurangan PBB.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV.

Masing-masing seksi ini memiliki tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan intensifikasi dan imbauan kepada wajib pajak.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini kuisioner disebarkan kepada 100 Wajib Pajak Badan yang sedang melakukan pembayaran atau pelaporan pajak, serta sedang melakukan konsultasi pembayaran pajak di KP2KP Kota Sabang untuk tahun pajak 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *random sampling* dengan rumus slovin karena jumlah populasi dalam penelitian di ketahui jumlahnya dan diketahui keberadaanya sehingga setiap anggota populasi dipilih untuk menjadi sampel. Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel dependen, maka akan disajikan deskripsi data dari setiap variabel dependen, dan akan disajikan data dari setiap variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Berikut adalah hasil analisis statistik dari variabel kesadaran

wajib pajak badan, kualitas pelayanan pegawai pajak, moderasi *e-system* dan kepatuhan wajib pajak badan.

4.2.2 Deskripsi Persepsi Responden

Analisis deskriptif yang dilakukan terhadap 100 jawaban responden mengenai variabel-variabel penelitian yang meliputi kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai pajak, pemakaian *e-system*. Gambaran umum persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan dalam variabel terkait dapat dilihat dari skor rata-rata (mean) untuk masing-masing variable.

4.2.2.1 Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak dijabarkan kedalam 3 (tiga) item pernyataan. Masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya responden jawaban responden terhadap item pernyataan yang berhubungan dengan kepercayaan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden.

Tabel 4.1 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Uraian	N	Mean	Minimum	Maximum
Y1	100	4,46	3	5
Y2	100	4,56	3	5
Y3	100	4,54	3	5
YN	100	4,52	3	5

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa wajib pajak badan selalu melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu sesuai dengan tenggat yang telah ditetapkan dengan nilai rata-rata 4,46 artinya responden menjawab setuju, Wajib Pajak badan selalu membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang benar berdasarkan aktivitas usaha dengan nilai rata-rata sebesar 4,56, Wajib Pajak memastikan data yang diisi dalam SPT secara akurat, lengkap dan mencerminkan kondisi keuangan secara transparan dengan nilai rata-rata 4,54. Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan memperlihatkan angka sebesar 4,52. Artinya responden menyatakan setuju (karena skala likert mendekati angka 4) untuk semua pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak

4.2.2.2 Persepsi Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Badan

Persepsi responden mengenai Kesadaran Wajib Pajak dijabarkan kedalam 5 (lima) item pertanyaan, Masing-masing pertanyaan diberikan alternatif pilihan jawaban yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan 5 skor). Tinggi rendahnya jawaban pengguna terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.2.

**Table 4.2 Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak**

Uraian	N	Mean	Minimum	Maximum
X1_1	100	4,55	3	5
X1_2	100	4,57	3	5
X1_3	100	4,55	3	5
X1_4	100	4,52	3	5
X1_5	100	4,51	3	5
XN	100	4,54	3	5

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa Wajib Pajak mengetahui pajak ditetapkan dalam Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan memiliki nilai rata-rata 4,55 artinya responden menjawab setuju. Wajib Pajak memahami bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan menyediakan sarana umum bagi masyarakat.dengan nilai rata-rata 4,57 itu artinya responden menjawab setuju. Wajib Pajak menyadari bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan nilai rata-rata 4,55 itu artinya responden menjawab setuju. Wajib Pajak bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa intervensi dari pihak lain memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 4,52 itu artinya responden menjawab setuju. Wajib Pajak mengetahui cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan melaporkannya sesuai aturan dengan nilai rata-rata 4,51. Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan yang berhubungan dengan Kesadaran Wajib Pajak memeperlihatkan angka sebesar 4,54 artinya rata-rata responden menyatakan setuju (karena skala likert berada pada angka 4) untuk semua pernyataan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak.

4.2.2.3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Persepsi responden terhadap persepsi nilai dijabarkan kedalam 4 (empat) item pertanyaan. Masing-masing pertanyaann diberikan alternatif pilihan jawaban yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya jawaban responden terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden.

**Tabel 4.3 Jawaban Responden
Terhadap Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak**

Uraian	N	Mean	Minimum	Maximum
X2_1	100	4,41	3	5
X2_2	100	4,44	3	5
X2_3	100	4,45	3	5
X2_4	100	4,43	3	5
XN	100	4,54	3	5

Sumber : Data primer tahun 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pegawai pajak memiliki Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, sarana informasi, dan perangkat teknologi di kantor pajak mendukung pelayanan dengan baik dengan nilai rata-rata 4,41 artinya responden menjawab setuju. Dalam penyelenggaraan pajak, Pegawai pajak memberikan informasi yang akurat dan konsisten sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dengan nilai rata-rata 4,44 yang artinya responden menjawab setuju pegawai pajak tanggap dan cepat membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dengan nilai rata-rata 4,45 pegawai pajak memiliki keahlian yang memadai dan

memberikan penjelasan yang jelas serta solusi yang tepat dengan nilai rata-rata 4,43 artinya responden menjawab setuju.

Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan memperlihatkan angka sebesar 4,54 artinya responden menyatakan setuju (karena skala likert mendekati angka 4) untuk semua pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak.

4.2.2.4 Persepsi Responden Terhadap Pemakaian *E-System*

Dalam penelitian ini Pemakaian *E-System* dijabarkan kedalam 4 (empat) item pernyataan. Masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan yang berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya responden jawaban responden terhadap item pernyataan yang berhubungan dengan kepercayaan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden.

Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Pemakaian E-System

Uraian	N	Mean	Minimum	Maximum
M1	100	4,5	3	5
M2	100	4,53	3	5
M3	100	4,51	3	5
M4	100	4,57	3	5
MN	100	4,52	3	5

Sumber : Data primer tahun 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa proses pendaftaran dan pelaporan pajak yang dilakukan dengan menggunakan *E-System* lebih mudah dibandingkan dengan metode manual dengan nilai rata-rata 4,50 artinya responden menjawab setuju. Dalam penyelenggaraan pajak, pelaporan dan Pembayaran Pajak

dengan *E-System* sangat membantu Anda menghindari kesalahan administratif dalam pembayaran dan pelaporan pajak dengan nilai rata-rata 4,53 yang artinya responden menjawab setuju. pelaporan dan Pembayaran Pajak dengan *E-System* sangat fleksibel dan memungkinkan Anda melaporkan dan membayar pajak dimana saja dan kapan saja dengan nilai rata-rata 4,51. Pengguna sangat puas terhadap penggunaan *E-System* yang telah ada selama ini dengan nilai rata-rata 4,57 artinya responden menjawab setuju.

Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan memperlihatkan angka sebesar 4,52 artinya responden menyatakan setuju (karena skala likert mendekati angka 4) untuk semua pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak.

4.3 Hasil Pengujian Data

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coefficient of Correlation* menggunakan bantuan *software computer* melalui program *EViews13*. Berdasarkan hasil pengolahan data seluruh pernyataan valid karena memiliki nilai signifikansi dibawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai kolerasi hasil perhitungan yang diperoleh harus dibandingkan dengan nilai kritis kolerasi *product moment* dimana hasilnya menunjukan semua item pernyataan mempunyai $r\text{-hitung} > \text{nilai kritis kolerasi } product\ moment$ untuk $n= 100$ pada

tingkat signifikansi 5%, sehingga semua pernyataan tersebut signifikan dan memiliki validitas konstruk. Semua *item* variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya valid, karena mempunyai koefisiensi kolerasi diatas nilai kritis kolerasi *product moment* yaitu sebesar r tabel (0,1654) sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Validitas		Keterangan
			Koefisien Korelasi	R tabel	
1	Kesadaran (X1)	X1.1	1	0,1654	Valid
		X1.2	0,3379	0,1654	Valid
		X1.3	0,1721	0,1654	Valid
		X1.4	0,3149	0,1654	Valid
		X1.5	0,4148	0,1654	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,1,000	0,1654	Valid
		X2.2	0,0302	0,1654	Valid
		X2.3	0,2652	0,1654	Valid
		X2.4	0,3755	0,1654	Valid
3	E-System (M)	M.1	1	0,1654	Valid
		M.2	0,4226	0,1654	Valid
		M.3	0,3518	0,1654	Valid
		M.4	0,5053	0,1654	Valid
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	1	0,1654	Valid
		Y.2	0,4212	0,1654	Valid
		Y.3	0,7774	0,1654	Valid

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menguji kehandalan kuesioner yang digunakan, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas. Analisa digunakan untuk menafsirkan kolerasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Hasil uji reliabilitas (Tabel 4.5) untuk variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hasil yang reliabel. Nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan > 0.60 sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan handal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0,6490	3
Kesadaran Wajib Pajak Badan	0,7352	5
Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	0,7039	4
<i>E-System</i>	0,7157	4

Sumber : Data primer tahun 2025 (diolah)

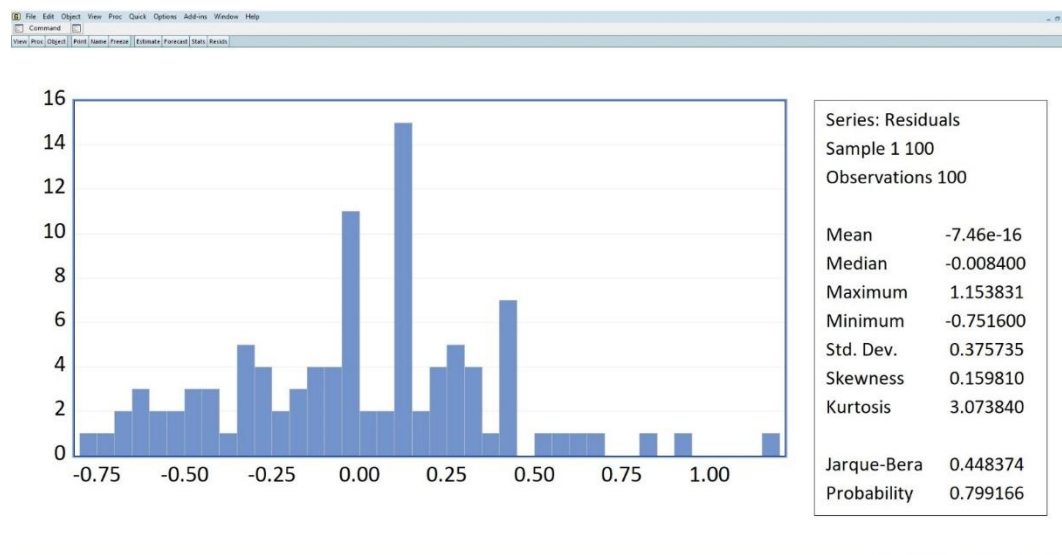
Hasil pengolahan data memperlihatkan nilai *cronbach alpha* untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0.6490 untuk variabel kesadaran wajib pajak badan yaitu sebesar 0,7352 dan sebesar 0,7039 untuk variabel kualitas pelayanan pegawai pajak. Untuk moderasi terdapat 0,7157.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan EVIEWS13. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseputar garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.2 Uji Normalitas



Sumber: Data primer tahun 2025 (diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami multikolinearitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), yaitu jika nilai *tolerance* lebih dari 10 persen dan nilai VIF kurang dari 10 , berarti tidak ada multikolinearitas model regresi ini. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variance Inflation Factors			
Date: 01/28/25 Time: 22:02			
Sample: 1 100			
Included observations: 100			
	Coefficient	Uncentered	Centered
Variable	Variance	VIF	VIF
C	0.177109	196.5154	NA
X1	0.010165	233.9868	1.511368
X2	0.011316	248.5792	1.896773
M	0.010799	247.5433	1.930546
X1M	0.000405	183.9689	3.895109
X2M	0.000364	158.5643	3.895109

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari 10 persen (0,1) dan seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

Null hypothesis: Homoskedasticity

F-statistic	2.322042	Prob. F(5,94)	0.0491
Obs*R-squared	10.99345	Prob. Chi-Square(5)	0.0515
Scaled explained SS	10.26055	Prob. Chi-Square(5)	0.0682

Berdasarkan hasil olah data diatas terlihat bahwa nilai *probability obs*R-Squared* sebesar 0,515 ($>0,05$) maka bisa disimpulkan bahwa asumsi uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi atau data sudah lolos uji heteroskedastisitas.

4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

4.4.1 Analisis Moderate Regression Analysis (MRA)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Moderate Regression Analysis* (MRA). Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan pengaruh dari

Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Sabang dengan *E-System* sebagai variabel moderasi.

Dalam model analisis pada penelitian ini, yang digunakan sebagai variabel independen adalah Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak (X_2), sedangkan variabel moderasi yang digunakan adalah *E-System* (M). Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y). Berikut ini hasil *Moderate Regression Analysis* (MRA) :

Tabel 4.9
Hasil Uji Moderate Regression Analysis

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.606619	0.420843	1.441437	0.1527
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0.503735	0.100822	4.996287	0.0000
Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak (X_2)	0.212827	0.106376	2.000713	0.0482
<i>E-System</i> (M)	0.150826	0.103918	1.451399	0.1499
Kesadaran Wajib Pajak * <i>E-System</i> ($X_1 * M$)	0.082002	0.020118	4.076010	0.0001
Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak * <i>E-System</i> ($X_2 * M$)	0.007435	0.019072	0.389825	0.6975

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada 4.13, maka dapat disusun persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$Y = 0.606619 + 0.503735 * X_1 + 0.212827 * X_2 + 0.150826 * M + 0.082002 * X_1M + 0.007435 * X_2M + e$$

Interprestasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

- $\alpha = 0.606619$** Konstanta menunjukkan angka 0.606619 yang berarti jika nilai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan *E-System* bernilai 0 maka kepatuhan wajib pajak badan bernilai 0.606619.
- $\beta_1 = 0.503735$** Nilai koefisien variabel kesadaran wajib pajak badan sebesar 0.503735 artinya bahwa setiap kenaikan variabel kesadaran wajib pajak badan sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak dan *E-System* bernilai 0, maka variabel kesadaran wajib pajak badan mengalami kenaikan sebesar 0.503735 satuan.
- $\beta_2 = 0.212827$** Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan pegawai pajak sebesar 0.212827 artinya setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan pegawai pajak sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran wajib pajak badan dan *E-system* bernilai 0, maka variabel kualitas pelayanan pegawai pajak mengalami kenaikan sebesar 0.212827 satuan.
- $\beta_3 = 0.150826$** Nilai koefisien variabel *E-System* sebesar 0.150826 artinya setiap kenaikan variabel *E-System* sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak bernilai 0, maka variabel *E-System* mengalami kenaikan sebesar 0.150826 satuan.
- $\beta_4 = 0.082002$** Nilai koefisien variabel *E-System* memoderasi kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan sebesar

0.082002 artinya setiap kenaikan variabel tersebut sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak badan mengalami kenaikan sebesar 0.0082002 satuan.

$\beta_5 = 0.007435$ Nilai koefisien variabel *E-System* memoderasi kualitas pelayanan pegawai pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan sebesar 0.007435 artinya setiap kenaikan variabel tersebut sebesar satu satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bernilai 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak badan mengalami kenaikan sebesar 0.007435 satuan.

4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ini berkaitan dengan seberapa besar variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 besar atau mendekati 100% menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen Ghazali (2018). Berikut disajikan hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R-squared	0.477297	Mean dependent var	4.519800
Adjusted R-squared	0.460962	S.D. dependent var	0.408896
S.E. of regression	0.300208	Akaike info criterion	0.470496
Sum squared resid	8.651988	Schwarz criterion	0.574703
Log likelihood	-19.52480	Hannan-Quinn criter.	0.512670
F-statistic	29.22023	Durbin-Watson stat	2.316797
Prob(F-statistic)	0.000000		

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diketahui bahwa *R Square* sebesar 0.477, sedangkan nilai *Adjusted R-Squared* diperoleh sebesar 0.460. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak badan, kualitas pelayanan pegawai pajak, *E-System* dan interaksinya berpengaruh sebesar 0.460962 atau 46.60% sedangkan sisanya sebesar 53.40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

4.4.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen dalam model penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji F

digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian Ghozali (2018). Berikut adalah hasil uji F:

Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan

S.E. of regression	0.300208	Akaike info criterion	0.470496
Sum squared resid	8.651988	Schwarz criterion	0.574703
Log likelihood	-19.52480	Hannan-Quinn criter.	0.512670
F-statistic	29.22023	Durbin-Watson stat	2.316797
Prob(F-statistic)	0.000000		

Berdasarkan model yang telah dianalisis, diketahui nilai F-statistic sebesar 29.220, dengan nilai probabilitas sebesar 0.0000. berdasarkan nilai toleransi yang diberikan yaitu $\alpha = 0.05$ dengan nilai probabilitas $0.0000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti model yang terbentuk telah layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

4.4.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu: kesadaran wajib pajak badan, dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak badan) dengan *E-System* sebagai variabel moderasi.

Hipotesis 1

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar $0.0000 < 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak

dan H1 diterima, yang berarti kesadaran wajib pajak badan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis 2

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar $0.0482 < 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis 3

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar $0.1499 > 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti *E-System* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis 4

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar $0.0001 < 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti *E-System* mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis 5

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar $0.6975 > 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti *E-System* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0000 dan nilai koefisien beta (β) sebesar 0.503735. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $0.0000 < 0.05$. Selanjutnya nilai tersebut dapat membuktikan bahwa $H0_1$ ditolak dan Ha_1 diterima, yang berarti kesadaran wajib pajak badan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak badan yang memiliki pemahaman dan kesadaran tinggi tentang kewajiban perpajakannya cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak, seperti melaporkan pajak tepat waktu, menghitung pajak dengan benar, dan membayar pajak sesuai ketentuan. Kesadaran pajak mencerminkan pemahaman wajib pajak terhadap manfaat pajak, sanksi yang diterapkan jika tidak patuh, serta tanggung jawab moral dalam mendukung pembangunan negara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa kepatuhan dapat dipengaruhi oleh faktor kesadaran dan pemahaman pajak. Menurut *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991), kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh sikap dan kesadaran mereka terhadap konsekuensi pajak. Semakin sadar seseorang akan dampak pajak terhadap pembangunan negara dan risiko sanksi, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh.

Selain itu, penelitian sebelumnya seperti Dumadi et al., (2020) dan Meilinda et al., (2024) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa edukasi dan sosialisasi pajak yang efektif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0482 dan nilai koefisien beta (β) sebesar 0.212827. Selanjutnya nilai tersebut menunjukkan bahwa $0.0482 < 0.05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Wajib pajak badan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberikan informasi yang jelas terhadap wajib pajak badan yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik senantiasa merasa senang, dan merasa puas terhadap pelayan yang diberikan oleh petugas pajak karena wajib pajak badan memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi. Menurut teori atribusi bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor eksternal yang bisa mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membayar pajak. Pengaruh eksternal itu sendiri datang dari luar diri wajib pajak itu sendiri. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas (sebagai pengaruh eksternal), maka Wajib Pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga Wajib Pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Meilinda *et al.*, (2024) dan Dumadi *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4.5.3 Pengaruh *E-System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar 0.1499 dan nilai koefisien beta (β) sebesar 0.150826. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $0.1499 > 0.05$. Selanjutnya nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti *E-System* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa *e-system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *e-system* telah diterapkan dalam sistem perpajakan, penggunaanya belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya bergantung pada aspek digitalisasi, tetapi juga memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk edukasi perpajakan, kebijakan insentif, serta peningkatan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak.

4.5.4 *E-System* Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0001 dan nilai koefisien beta (β) sebesar 0.082002. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $0.0001 < 0.05$. Selanjutnya nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti *E-System* mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa *e-system* mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Wajib pajak badan menilai bahwa *e-system* mempermudah pelaporan, pembayaran, dan akses informasi perpajakan. Wajib pajak badan sadar kewajibannya akan lebih mudah memenuhi kewajiban mereka karena sistem yang mendukung. Digitalisasi pajak mengurangi celah untuk manipulasi dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Hal ini sejalan dengan James & Alley, (2002), menyatakan bahwa kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap keadilan efisiensi dalam sistem perpajakan. Dengan adanya *e-system*, proses perpajakan menjadi lebih transparan dan efisiensi, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan lebih tinggi.

4.5.5 *E-System* Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian memiliki nilai probabilitas sebesar 0.6975 dan nilai koefisien beta (β) sebesar 0.007435. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $0.6975 > 0.05$. Selanjutnya nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti *E-System* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-system* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Meskipun *e-system* tersedia, wajib pajak badan masih percaya interaksi langsung dengan pegawai pajak untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan kewajiban perpajakan. Kompleksitas pajak badan sering kali membutuhkan pendampingan langsung dari pada hanya mengandalkan sistem digital, atau faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepatuhan pajak badan. Oleh karena itu, kebijakan pajak perlu lebih menyesuaikan strategi integrasi digital agar dapat meningkatkan efektifitas sistem perpajakan.

Hal ini sesuai dengan penelitian dari Bird & Zolt, (2008) menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan dapat meningkatkan efisiensi administrasi pajak, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan wajib pajak dan dukungan dari otoritas pajak. Jika sistem tidak user-friendly atau wajib pajak masih lebih nyaman dengan pendekatan manual, maka dampaknya bisa terbatas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayan pegawai pajak secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023.
2. Kesadaran wajib pajak badan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan badan pada kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023.
3. *E-System* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023.
4. *E-System* mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023.
5. *E-System* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti dapat menyarankan beberapa saran yaitu:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengambilan sampel secara lebih luas, seperti melakukan pengambilan sampel diseluruh KPP yang ada di Provinsi Aceh.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar menambah faktor lain yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan, selain itu jumlah sampel yang semakin banyak dan memperpanjang periode pengamatan merupakan sebuah masukan untuk penelitian berikutnya, sehingga hasil penelitian ini dapat sebagai acuan dalam penelitian berikutnya.
3. Bagi pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan di harapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Nainggolan. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I Medan. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 1(2), 181–191.
<https://doi.org/10.30596/liabilities.v1i2.2230>
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behaviour. Organizational behaviour and human decision processes*, 50 (2), 179-211.
- Ardianti, P. N. H., Mahaputra, I. N. K. A., & Utamidewi, G. A. A. (2023). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Gianyar. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 9(1), 72–81.
<https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3230>
- Arum, H. P. (2012). Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1, 1–8.
- Asih, K. S., & Adi, I. K. Y. (2020). Pengaruh moral pajak, budaya pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Utara. *Journal Research of Accounting*, 1(2), 181–189.
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2008). Technology and taxation in developing countries: From hand to mouse. *National Tax Journal*, 61(4), 791–821.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020. *Menteri Keuangan Republik Indonesia. Jakarta*, 1–164.
- Do, H. T. H., Mac, Y. T. H., Tran, H. T. Van, & Nguyen, T. T. Le. (2022). The impact of attitude towards an e-tax system on tax compliance of Vietnamese enterprises: Adoption of an e-tax system as a mediator. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 18(1), 35–64.
<https://doi.org/10.7341/20221812>
- Dumadi, D., Qur'an, N. I., Mulyani, I. D., Rahmawati, T., & others. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha. *Journal of Accounting and Finance (JACFIN)*, 2(2), 1–7.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

- Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- Gaol, V. L. (2024). *Implikasi Tax Morale, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Politeknik Negeri Bali.
- Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, 25.
- Hair Jr, J. F., LDS Gabriel, M., Silva, D. da, & Braga, S. (2019). Development and validation of attitudes measurement scales: fundamental and practical aspects. *RAUSP Management Journal*, 54(4), 490–507.
- Indriani, P., Andayani, E., & Suryana, A. (2024). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung *Jurnal Reformasi Administrasi ...*, 11(1), 33–39.
- James, S., & Alley, C. (2002). *Tax compliance, self-assessment and tax administration*.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Meilinda, R., Lindya, L., & Firasati, A. (2024). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Fiscal Service Quality, and Education Level on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Cirebon Dua. *Journal of Social Science (JoSS)*, 3(8), 1578–1595.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh, & Hendri Sucipto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387–399.
<https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- Muhammad Zueda Anggara. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tax Morale Dan Pemahaman Keuntungan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri. *Muhammad Zueda Anggara*, 6, 22–31.
- Nachrowi, N. D. (2018). *Pendekatan populer dan praktis ekonometrika untuk analisis ekonomi dan keuangan*.
- Nur’Izza, A., Linawati, L., & Sugeng, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)*, 8(3), 63–72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Qotrunnada, T., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Billing dan

- Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series*, 39–48.
- Rahayu, S. K. (2020). Perpajakan Edisi Revisi. *Bandung: Rekayasa Sains*.
- Rakhman, A., & Chamalinda, K. N. L. (2024). PERAN KESADARAN DAN MORALITAS DALAM MEMBENTUK KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal EBI*, 6(1), 42–52.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13–25.
- Rinaldo, R., & Purwanto, E. (2022). Determinants of Personal Taxpayer's Compliance Level (Empirical Study at the Jakarta Cilandak Primary Tax Service Office). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1126–1136.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations* the free Press of Glencoe. NY, 32, 891–937.
- Rulandari, N., & Alvin, G. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 4(1), 70–97.
<https://doi.org/10.47134/villages.v4i1.48>
- Said, S., & Aslindah, A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 29–39.
- Sekaran, U. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Studenmund, A. H. (2014). *Using econometrics a practical guide*. Pearson education limited.
- Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*, 1–11.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). STUDY OF E-SYSTEM IMPLEMENTATION AND SELF ASSESMENT SYSTEM IMPLEMENTATION OF TAXPAYER COMPLIANCE (Empirical Study on Individual Taxpayers at University of Serang Raya). *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 134(2), 134–144.
<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Supriatiningsih, Darwis, H., Rawidjo, & Puspita, T. (2023). Pengaruh E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Moderasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 125–134.
- Tambunan, R. C. A. A., Trisnaningsih, S., & Widodo, C. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan Sanksi

- Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2716–2729.
- Tiurma, T., Sipahutar, U., Tina, A., Indonesia, U. P., Indonesia, U. P., & Innovation, D. (2024). *Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak : Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan*. 01(01), 62–70.
- Uma, S., & Roger, B. (2006). *Research methods for business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Widarjono, A. (2018). Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews. *Buku Ekonometrika*. Edisi, 5.

LAMPIRAN I Data-Data Kuisioner

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara (i)

Responden

Ditempat

Dengan hormat, Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir dari Universitas Muhammadiyah Aceh, saya:

Nama : Putri Mirna Nadila

NPM : 2102110033

Jurusan : Ekonomi Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Moderasi Oleh *E-System* Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang ”**

Untuk itu, sangat diharapkan Bapak/Ibu/ Saudara (i) dapat menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sekiranya telah mengganggu waktunya saya mohon maaf yang sebesar-besarnya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, tidak digunakan sebagai pendataan ditempat Bapak/Ibu/Saudara(i) tinggal, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara (i) ada yang membutuhkan hasil penelitian ini, maka Bapak/Ibu/Saudara (i) dapat menghubungi saya : putrinadilaaa02@gmail.com Demikian Permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/saudara (i) diucapkan terimakasih.

Sabang , 16 Januari 2025

Putri Mirna Nadila

A. Identitas Responden

Nama Perusahaan :

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) :

Nama/ Identitas Responden :

Jabatan/ Peran Dalam Perusahaan:

Apakah Anda pernah menggunakan e-system dalam administrasi perpajakan?

(Ya/Tidak) :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda ($\surd$) atau (X).

Setiap Pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

ANGKET PENELITIAN

B. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.		Pertanyaan	Jawaban				
			STS	TS	KS	S	SS
1.	Y1	Perusahaan saya selalu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan tenggat yang telah ditetapkan.					
2	Y2	Perusahaan saya membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang benar berdasarkan aktivitas usaha.					
3	Y3	Perusahaan saya memastikan data yang diisi dalam SPT akurat, lengkap, dan mencerminkan kondisi keuangan secara transparan.					

C. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

No.		Pertanyaan	Jawaban				
			STS	TS	KS	S	SS
1.	X1_1	Saya mengetahui pajak ditetapkan dalam Undang-Undang (UU) dan memiliki kekuatan hukum dapat dipaksakan					
2	X1_2	Saya memahami bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan menyediakan sarana umum bagi masyarakat.					
3	X1_3	Saya menyadari bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
4	X1_4	Saya bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa intervensi dari pihak lain.					
5.	X1_5	Saya mengetahui cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan melaporkannya sesuai aturan.					

D. Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak (X2)

No.		Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	X2_1	Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, sarana informasi, dan perangkat teknologi di kantor pajak mendukung pelayanan dengan baik.					
2	X2_2	Pegawai pajak memberikan informasi yang akurat dan konsisten sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.					
3	X2_3	Pegawai pajak tanggap dan cepat membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan.					
4	X2_4	Pegawai pajak memiliki keahlian yang memadai dan memberikan penjelasan yang jelas serta solusi yang tepat.					

E. E-System (M)

No.		Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	M1	Proses pendaftaran dan pelaporan pajak yang dilakukan dengan menggunakan E-System lebih mudah dibandingkan dengan metode manual.					
2	M2	Pelaporan dan Pembayaran Pajak dengan E-System sangat membantu Anda menghindari kesalahan administratif dalam pembayaran dan pelaporan pajak.					
3	M3	Pelaporan dan Pembayaran Pajak dengan E-System sangat fleksibel dan memungkinkan Anda melaporkan dan membayar pajak dimana saja dan kapan saja.					
4	M4	Anda sangat puas terhadap penggunaan E-System yang telah ada selama ini.					

**Lampiran 2. Nama-Nama Perusahaan Kantor Pelayanan, Penyuluhan,
dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) KOTA SABANG**

No.	Nama Perusahaan
1	TPQ NURUL YAQIN
2	BUMG PASIR PUTIH
3	Tanosa Jaya
4	CAMAR PULAU WEH
5	BUMG Makmue Beusare
6	AHMAD GLASS
7	Cv Karya Indah Gemilang
8	USAHA BARU
9	UNIT DESA KARYA TANI
10	KSM PERIKANAN
11	CV Hoki
12	BUMG TUAH BAK MATA
13	Apotek 17 Farma
14	Roomtech Solusi
15	Abeh lage
16	SAMUDERA HOTEL
17	ROTAN SABANG
18	WANITA BUNGONG MEULU
19	BUMG AIR PANAS KEUINIKAI
20	BUMG GAMPONG BATEE SHOK
21	BUMG TELUK SABANG PERMAY
22	BADAN USAHA MILIK GAMPONG KRUENG RAYA SABANG
23	AM. TIRTA ANEUK LAOT KODYA DATI II SABANG
24	PERUSAHAAN DAERAH PEMBANGUNAN SABANG
25	MASYARAKAT SABANG BERSATU
26	BUMG VULCANO
27	BUMG BEUMAKMUE
28	BUMG BENTENG
29	MN RESORT
30	TRAVELLING BANDA ACEH SABANG
31	SINAR DIAMOND MERAH
32	RIVA MEUGAH UTAMA
33	PRO SAUDARA
34	Sabang Mandiri
35	ALHAM BERSAUDARA

Lanjutan

No.	Nama Perusahaan
36	SABANG PERSADA CONSULTANT
37	ASIA SABANG TRADING
38	TKIT AL-FATH
39	DEWINA KARYA
40	Lina Karya
41	MINARIS
42	WARNA ALAM
43	SERBA USAHA ASOE NANGGROE
44	HARIS PERDANA
45	CITRA GITA
46	Mitra Putra Sabang
47	Konsumen Kuala Teupin Nyareung Syariah
48	HUMAIRA
49	NEOTECH
50	EL SAHARA
51	TAFFARELLA UTAMA
52	INDAH KARYA
53	DILTA KONTRUKSI
54	RAJA AULIA
55	SINAR TELEKOM
56	DAMAI SEJAHTERA
57	TUAH MATAMA
58	WASKITA TEGAR UTAMA
59	PERKUMPULAN JEJAK LANGKAH SEJARAH SABANG (JELAJAH SABANG)
60	CTS BERSAUDARA
61	MITRA ANEUK LAOT
62	MITRA PERKASA
63	ANNUR BEURAWANG KOTA SABANG
64	PUTRA KARYA
65	ZANZI COMPUTER
66	NAJMATUL FIRDAUS SABANG
67	TPA AL-IKHLAS
68	KELOMPOK KERJA BUNDA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI KOTA SABANG
69	BINA RAKAN

Lanjutan

No.	Nama Perusahaan
70	POKDARWIS ANOI ITAM
71	PERKUMPULAN FORUM SILATURAHMI MASYARAKAT PIDIE DAN PIDIE JAYA (FORSIMAPI)
72	KELOMPOK WANITA TANI HARAPAN JADI
73	Paud wardah
74	BUMG KUCHI COBA BINA
75	PERKUMPULAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI AL-HIJRAH SABANG
76	HIMPUNAN ULAMA DAYAH ACEH
77	KLAH LOBSTERINA
78	CITRA FAJAR
79	BADAN KESWADAYAAN MASYARAKAT BAROUNA
80	Kana Art Indonesia
81	MY TECH
82	RADIATOR ANTAR PENDUDUK INDONESIA (RAPI) 02 SABANG
83	KARYA KREASI SABANG
84	SABANG PERTIWI
85	PUTRI ALAM MUSTIKA
86	SARI REZKI
87	GADENG KAYEE
88	PERKUMPULAN PELAUT SABANG
89	rakan wisata
90	Kantor Keuchik Kuta Timu
91	LHEE AGAM
92	SAMUDERA HOTEL
93	PERMATA LHOKNGA
94	SMP ISLAM AL MUJADDID SABANG
95	VIHARA BUDDHA DHARMA SABANG
96	TAMAN KANAK KANAK NEGERI 6 KOTA SABANG
97	MAKMU JAYA BEUSAREE
98	TANI SAREE RATA
99	WANITA BUNGA MELATI
100	TPA Naffisa

Lampiran 3. Output Pengolahan Data

1. Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepatuhan Pajak Badan

	Y1	Y2	Y3
Mean	4.460000	4.560000	4.540000
Median	4.000000	5.000000	5.000000
Maximum	5.000000	5.000000	5.000000
Minimum	4.000000	3.000000	3.000000
Std. Dev.	0.500908	0.537860	0.558135
Skewness	0.160514	-0.631353	-0.683568
Kurtosis	1.025765	2.188665	2.400031
Jarque-Bera	16.66943	9.386215	9.287588
Probability	0.000240	0.009158	0.009621
Sum	446.0000	456.0000	454.0000
Sum Sq. Dev.	24.84000	28.64000	30.84000
Observations	100	100	100

2. Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kesadaran Wajib Pajak

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5
Mean	4.550000	4.570000	4.550000	4.520000	4.510000
Median	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000
Maximum	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000
Minimum	3.000000	3.000000	4.000000	3.000000	3.000000
Std. Dev.	0.557320	0.517472	0.500000	0.540856	0.522136
Skewness	-0.725734	-0.501955	-0.201008	-0.464456	-0.253876
Kurtosis	2.460242	1.762514	1.040404	1.998321	1.561677

Jarque-Bera	9.992078	10.58003	16.67347	7.775994	9.694098
Probability	0.006765	0.005042	0.000240	0.020486	0.007852
Sum	455.0000	457.0000	455.0000	452.0000	451.0000
Sum Sq. Dev.	30.75000	26.51000	24.75000	28.96000	26.99000
Observations	100	100	100	100	100

3. Statistik Deskriptif Jawaban Terhadap Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4
Mean	4.410000	4.440000	4.450000	4.430000
Median	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000
Maximum	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000
Minimum	3.000000	4.000000	3.000000	3.000000
Std. Dev.	0.533617	0.498888	0.538891	0.573048
Skewness	-0.037802	0.241747	-0.189744	-0.371626
Kurtosis	1.846000	1.058442	1.842949	2.210521
Jarque-Bera	5.572638	16.68090	6.178246	4.898748
Probability	0.061648	0.000239	0.045542	0.086348
Sum	441.0000	444.0000	445.0000	443.0000
Sum Sq. Dev.	28.19000	24.64000	28.75000	32.51000
Observations	100	100	100	100

4. Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Pemakaian E-System

	M1	M2	M3	M4
Mean	4.500000	4.530000	4.510000	4.570000
Median	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000
Maximum	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000
Minimum	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000
Std. Dev.	0.577350	0.558768	0.522136	0.536637
Skewness	-0.633010	-0.642108	-0.253876	-0.674736
Kurtosis	2.410468	2.345248	1.561677	2.249624
Jarque-Bera	8.126469	8.657963	9.694098	9.933909
Probability	0.017193	0.013181	0.007852	0.006964
Sum	450.0000	453.0000	451.0000	457.0000
Sum Sq. Dev.	33.00000	30.91000	26.99000	28.51000
Observations	100	100	100	100

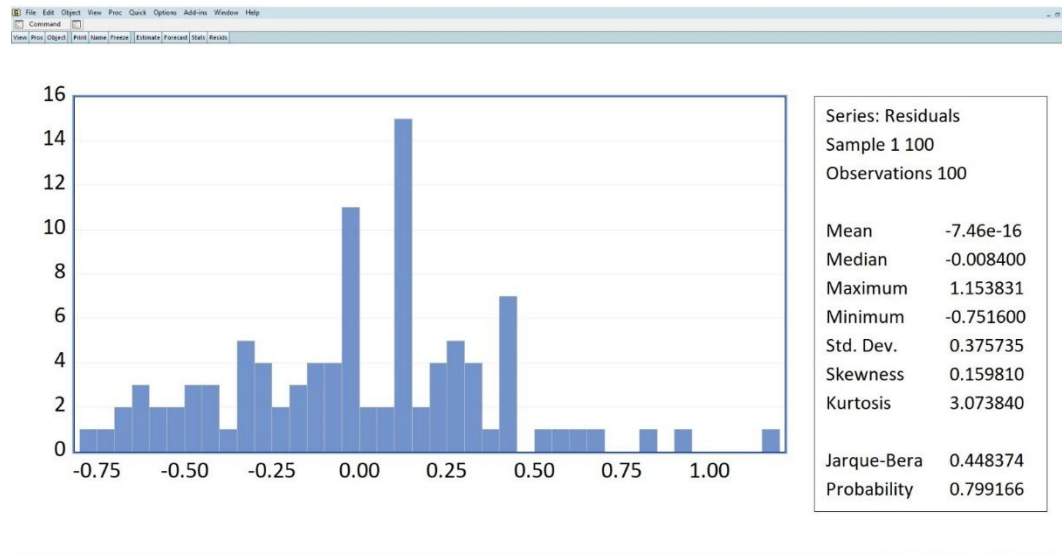
5. Hasil Uji Realibilitas

VARIABEL	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0,6490	3
Kesadaran Wajib Pajak Badan	0,7352	5
Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak	0,7039	4
<i>E-System</i>	0,7157	4

6. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Validitas		Keterangan
			Koefisien Korelasi	R tabel	
1	Kesadaran (X1)	X1.1	1	0,1654	Valid
		X1.2	0,3379	0,1654	Valid
		X1.3	0,1721	0,1654	Valid
		X1.4	0,3149	0,1654	Valid
		X1.5	0,4148	0,1654	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,1,000	0,1654	Valid
		X2.2	0,0302	0,1654	Valid
		X2.3	0,2652	0,1654	Valid
		X2.4	0,3755	0,1654	Valid
3	E-System (M)	M.1	1	0,1654	Valid
		M.2	0,4226	0,1654	Valid
		M.3	0,3518	0,1654	Valid
		M.4	0,5053	0,1654	Valid
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	1	0,1654	Valid
		Y.2	0,4212	0,1654	Valid
		Y.3	0,7774	0,1654	Valid

7. Hasil Uji Normalitas



8. Hasil Uji Multikolinearitas

Variance Inflation Factors

Date: 01/28/25 Time: 22:02

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
C	0.177109	196.5154	NA
X1	0.010165	233.9868	1.511368
X2	0.011316	248.5792	1.896773
M	0.010799	247.5433	1.930546
X1M	0.000405	183.9689	3.895109
X2M	0.000364	158.5643	3.895109

9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

Null hypothesis: Homoskedasticity

F-statistic	2.322042	Prob. F(5,94)	0.0491
Obs*R-squared	10.99345	Prob. Chi-Square(5)	0.0515
Scaled explained SS	10.26055	Prob. Chi-Square(5)	0.0682

Test Equation:

Dependent Variable: RESID^2

Method: Least Squares

Date: 01/29/25 Time: 18:46

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-5.038835	1.736905	-2.901043	0.0046
X1	0.674050	0.436423	1.544488	0.1258
X2	0.553928	0.467981	1.183654	0.2395
M	1.063568	0.376679	2.823543	0.0058
X1M	-0.152093	0.097686	-1.556957	0.1228
X2M	-0.102484	0.102373	-1.001082	0.3194
R-squared	0.109935	Mean dependent var		0.086476
Adjusted R-squared	0.062591	S.D. dependent var		0.126323
S.E. of regression	0.122306	Akaike info criterion		-1.306457
Sum squared resid	1.406123	Schwarz criterion		-1.150147
Log likelihood	71.32284	Hannan-Quinn criter.		-1.243195
F-statistic	2.322042	Durbin-Watson stat		2.336008
Prob(F-statistic)	0.049067			

10. Hasil Uji Moderate Regression Analysis

Dependent Variable: Y

Method: Least Squares

Date: 01/29/25 Time: 20:43

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.602895	4.307367	0.139968	0.8890
X1	0.290647	1.082290	0.268548	0.7889
X2	0.436965	1.160551	0.376515	0.7074
M	0.147140	0.934129	0.157516	0.8752
X1M	0.048221	0.242252	0.199054	0.8427
X2M	-0.049606	0.253876	-0.195395	0.8455
R-squared	0.477562	Mean dependent var	4.519800	
Adjusted R-squared	0.449773	S.D. dependent var	0.408896	
S.E. of regression	0.303308	Akaike info criterion	0.509988	
Sum squared resid	8.647593	Schwarz criterion	0.666298	
Log likelihood	-19.49940	Hannan-Quinn criter.	0.573249	
F-statistic	17.18516	Durbin-Watson stat	2.317292	
Prob(F-statistic)	0.000000			

11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R-squared	0.477297	Mean dependent var	4.519800
Adjusted R-squared	0.460962	S.D. dependent var	0.408896
S.E. of regression	0.300208	Akaike info criterion	0.470496
Sum squared resid	8.651988	Schwarz criterion	0.574703
Log likelihood	-19.52480	Hannan-Quinn criter.	0.512670
F-statistic	29.22023	Durbin-Watson stat	2.316797
Prob(F-statistic)	0.000000		

11. Hasil Uji Simultan

S.E. of regression	0.300208	Akaike info criterion	0.470496
Sum squared resid	8.651988	Schwarz criterion	0.574703
Log likelihood	-19.52480	Hannan-Quinn criter.	0.512670
F-statistic	29.22023	Durbin-Watson stat	2.316797
Prob(F-statistic)	0.000000		