

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance Theory*)

Teori kepatuhan pajak adalah kerangka konseptual yang menerangkan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak pada terpenuhi kewajiban perpajakan. Secara historis, pendekatan awal atas kepatuhan pajak dimulai dari teori ekonomi klasik yang dikembangkan dari Allingham dan Sandmo (1972). Dalam model ini, kepatuhan dipandang berperan yang mana berperan sebagai hasil dari analisis rasional antara potensi keuntungan dari penghindaran pajak dan risiko sanksi jika ketahuan. Artinya, wajib pajak akan cenderung patuh apabila probabilitas pemeriksaan dan tingkat sanksi cukup tinggi guna mengurangi keuntungan dari ketidakpatuhan.

Model ini selanjutnya diperluas dari Fischer *et al.* (1992) melalui pendekatan perilaku yang mana mana lebih kompleks. Fischer menambahkan kalau selain faktor ekonomi, kepatuhan pajak juga terpengaruhi dari karakteristik demografis, struktur sistem perpajakan, dan sikap atau persepsi wajib pajak atas keadilan serta efektivitas otoritas pajak. Selanjutnya, James dan Alley (2002) menyempurnakan model kepatuhan pajak melalui menekankan pentingnya pendekatan diantara aspek ekonomi dan psikologis. Mereka menekankan kalau kepatuhan tak hanya dipicu dari ketakutan akan sanksi, tetapi juga dari faktor-faktor

seperti moralitas, norma sosial, dan kualitas hubungan diantara otoritas pajak dan masyarakat.

Dalam perspektif teori kepatuhan pajak, kualitas layanan yang diberikan dari otoritas pajak mempunyai peran esensial pada membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. James dan Alley (2002) menekankan kalau layanan yang profesional, cepat, mudah diakses, dan responsif mampu guna meningkatkan persepsi positif atas institusi pajak, yang mana pada akhirnya menambah kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dipandang berperan sebagai stimulus psikologis yang mendorong perilaku patuh, terutama pada konteks pelaporan SPT dari wajib pajak orang pribadi.

Konsep sanksi sangat erat kaitannya melalui pendekatan ekonomi pada teori kepatuhan pajak. Berdasarkan model Allingham dan Sandmo (1972), sanksi yang tinggi dan kemungkinan pemeriksaan yang besar mampu guna menciptakan efek jera yang memengaruhi keputusan wajib pajak guna mematuhi kewajiban perpajakan. Sanksi bertindak berperan sebagai pengingat kalau ketidakpatuhan mempunyai risiko dan konsekuensi, hingga memperkuat kepatuhan yang bersifat dipaksa (*enforced compliance*).

Kesadaran wajib pajak adalah bentuk kepatuhan yang bersifat internal (*voluntary compliance*). Dalam model perilaku Fischer dan pendekatan moral James & Alley, kesadaran mencerminkan pemahaman, sikap, dan tanggung jawab moral wajib pajak guna berkontribusi pada pembiayaan negara. Makin tinggi tingkat kesadaran, makin besar pula kecenderungan wajib pajak guna patuh tanpa harus ditekan dari sanksi atau pengawasan.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1) Pengertian kepatuhan Wajib Pajak

DJP menyebutkan kalau kepatuhan pajak ialah sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan dan administrasi perpajakan tanpa perlu adanya kegiatan penegakan hukum. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000, kepatuhan perpajakan diartikan berperan sebagai perilaku wajib pajak pada melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan sesuai melalui ketentuan peraturan perundang-undangan serta aturan pelaksanaannya yang berlaku di suatu negara.

2.1.3. Penggunaan Sistem *e-Filing*

1) Pengertian *e-Filing*

e-Filing ialah salah satu inovasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan Wajib Pajak menyampaikan SPT secara elektronik melalui internet. Sistem ini adalah bagian dari program modernisasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi pelaporan pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah metode penyampaian SPT yang dikerjakan secara daring dan langsung (*real time*) melalui jaringan internet, baik melalui situs resmi DJP maupun melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk.

2.1.4. Kualitas Layanan Pajak

1) Pengertian Kualitas Layanan Pajak

Dalam konteks perpajakan, kualitas layanan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan dari otoritas pajak, seperti Kantor Pelayanan Pajak

(KPP), mampu terpenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, baik secara langsung maupun melalui media digital. Menurut Pransiska *et al.*, (2022) mengemukakan kalau kualitas layanan pajak adalah layanan efektif yang mana mana diberikan dari petugas pajak kepada wajib pajak guna menambah kepatuhan wajib pajak pada membayarkan pajak.

2.1.5. Sanksi Perpajakan

1) Pengertian Sanksi pajak

Sanksi pajak adalah konsekuensi hukum yang dikenakan kepada wajib pajak yang tak terpenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur pada peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi ini bertujuan guna menyediakan efek jera (*deterrent effect*) dan memastikan kepatuhan atas sistem perpajakan. Menurut Visiana *et al.*, (2024) mengemukakan bahwa sanksi pajak adalah bentuk konsekuensi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan, melalui tujuan guna mendorong peningkatan kepatuhan atas kewajiban perpajakan.

2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak

1) Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mempunyai pemahaman, kemauan, dan kepatuhan guna melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan dari pihak otoritas. Ini mencerminkan tingkat kesadaran dan tanggung jawab warga negara pada membayarkan pajak berperan sebagai kontribusi atas pembangunan negara. Menurut Pransiska *et al.*, (2022) menyebutkan kalau kesadaran wajib pajak adalah motivasi internal guna secara

sukarela melaksanakan kewajiban perpajakan berperan sebagai wujud partisipasi pada pembangunan negara.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti telah meneliti terkait melalui kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pengaruhnya atas kepatuhan WP orang pribadi melalui penggunaan *e-Filing* berperan sebagai *variable* moderasi. Dari hasil penelitian tersebut, secara ringkas disajikan pada bentuk tabel berperan yang mana berperan yakni:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
1.	<i>Tax knowledge and tax compliance of the small and medium enterprises in Vietnam.</i> (Nguyen <i>et al.</i> , 2025) International Journal of Innovative Research and Scientific Studies.	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Pengetahuan pajak M1 : Peluang non-pajak M2 : Kerugian pajak	Pengetahuan pajak berdampak negatif kepada kepatuhan WP. Peluang non pajak dan kerugian pajak dapat menciptakan hubungan tidak langsung antara kepatuhan pajak dan kerugian pajak.
2.	<i>Effects of Service Quality on Taxpayer Satisfaction: A Case of a Client Relationship Management Program.</i> (Hapala <i>et al.</i> , 2024) Journal of Accounting and Business Education	Y : Kepuasan wajib pajak X1 : Keandalan pelayanan X2 : Jaminan pelayanan X3 : Bukti nyata pelayanan X4 : Empati pelayanan X5 : Daya tanggap Pelayanan	Keandalan, jaminan, bukti nyata, empati dan daya tanggap pelayanan memengaruhi kepuasan wajib pajak.
3.	<i>Assessing Individual Taxpayer Compliance: Does Service Quality Moderate Tax Knowledge and Tax Penalties?.</i>	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Pengetahuan pajak X2 : Sanksi perpajakan	Sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan WP. Kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi

No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
	(Anwar <i>et al.</i> , 2024). Sustainable Business Accounting and Management Review.	M : Kualitas Pelayanan	hubungan diantara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP. Kualitas pelayanan dapat mengurangi dampak sanksi perpajakan kepada kepatuhan WP.
4.	<i>Do Audits Improve Future Tax Compliance In The Absence Of Penalties? Evidence From Random Audits In Norway.</i> (Hebous <i>et al.</i> , 2023) Journal of Economic Behavior & Organization	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Audit pajak X2 : Penghindaran pajak	Audit pajak memengaruhi kepatuhan WP. Penghindaran pajak tidak memengaruhi kepatuhan WP.
5.	<i>The effect of the awareness of taxpayer and tax socialization on taxpayer compliance for motor vehicles.</i> (Zian <i>et al.</i> , 2023) International Journal of Financial Accounting and Managemen.	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Kesadaran wajib pajak X2 : Sosialisasi perpajakan	Kesadaran wajib pajak dan sosialisai perpajakan berdampak positif kepada kepatuhan WP.
6.	<i>The Influence of Tax Awareness and Knowledge Against the Compliance of Personal Tax Reportingwith Religiosity as an Intervening Variableat the Auliya Insan Utama Foundation.</i> (Zian <i>et al.</i> , 2023)	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Kesadaran pajak X2 : Pengetahuan pajak M : Religiusitas	Kesadaran pajak tidak terdapat pengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan WP melalui <i>variable</i> intervening.

No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
	Journal of Accounting, Business and Management.		
7.	<p><i>Effect of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, and Tax Socialization on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax.</i> (Pransiska <i>et al.</i>, 2022)</p> <p>Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Kesadaran wajib pajak</p> <p>X2 : Pengetahuan pajak</p> <p>X3 : Sosialisasi perpajakan</p>	<p>Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan WP</p> <p>Sosialisasi tidak memengaruhi kepatuhan WP</p>
8.	<p><i>Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance Moderated by Tax Sanctions.</i> (Visiana <i>et al.</i>, 2024)</p> <p>Owner: Riset & Jurnal Akuntansi</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Pengetahuan pajak</p> <p>X2 : Kesadaran wajib pajak</p> <p>X3 : Kualitas layanan pajak</p> <p>M : Sanksi perpajakan</p>	<p>Pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berdampak positif kepada kepatuhan WP.</p> <p>Sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan diantara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan kepada kepatuhan WP.</p>
9.	<p><i>Determinants Affecting Taxpayer Compliance.</i> (Safelia <i>et al.</i> 2023)</p> <p>Jurnal Akuntansi</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Pelayanan fiskus</p> <p>X2 : Kesadaran wajib pajak</p> <p>X3 : Sanksi perpajakan</p>	<p>Pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berdampak positif kepada kepatuhan WP.</p> <p>Sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan WP.</p>
10.	<p><i>The Effect of Tax Amnesty, Understanding of Taxation, Tax Sanctions, and Tax Service Quality to Micro, Small, and Medium Enterprises</i></p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Pengampunan pajak</p> <p>X2 : Pemahaman pajak</p> <p>X3 : Sanksi perpajakan</p>	<p>Pengampunan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.</p>

No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
	<p><i>Taxpayer Compliance During Covid-19.</i> (Kenny <i>et al.</i>, 2023)</p> <p>Journal of Accounting Auditing and Business.</p>	X4 : Kualitas pelayanan Perpajakan	Pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan WP.
11.	<p><i>Gen Z's Perception of Understanding Tax Compliance Behavior.</i> (Nuhlaa <i>et al.</i>, 2024)</p> <p>Proceeding of the International Conference on Economics, Accounting, and Taxation.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Kelompok referensi</p> <p>X2 : Pengetahuan pajak</p> <p>X3 : Media sosial</p> <p>X4 : Digitalisasi sistem Perpajakan</p>	<p>Kelompok referensi, pengetahuan perpajakan dan media sosial memengaruhi kepatuhan WP.</p> <p>Digitalisasi sistem perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan WP.</p>
12.	<p><i>The Effect of Awareness, Economic Conditions, E-Samsat Facilities, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance.</i> (Trisya <i>et al.</i>, 2024)</p> <p>International Journal of Economics Development Research.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Kesadaran perpajakan</p> <p>X2 : Kondisi ekonomi</p> <p>X3 : Fasilitas e-samsat</p> <p>X4 : Sanksi perpajakan</p>	Kesadaran perpajakan, kondisi ekonomi, fasilitas e-samsat dan sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan WP.
13.	<p><i>The Effect of Digitalization of Tax Services and Taxpayer's Understanding of Taxation on the Level of Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as an Intervening Variable.</i> (Apollo <i>et al.</i>, 2024)</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Digitalisasi layanan perpajakan</p> <p>X2 : Pemahaman pajak</p> <p>M : Sanksi perpajakan</p>	<p>Pemahaman perpajakan memengaruhi kepatuhan WP dan sanksi pajak.</p> <p>Sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan WP.</p> <p>Sanksi perpajakan tidak dapat mengintervensi digitalisasi layanan perpajakan kepada kepatuhan WP.</p>

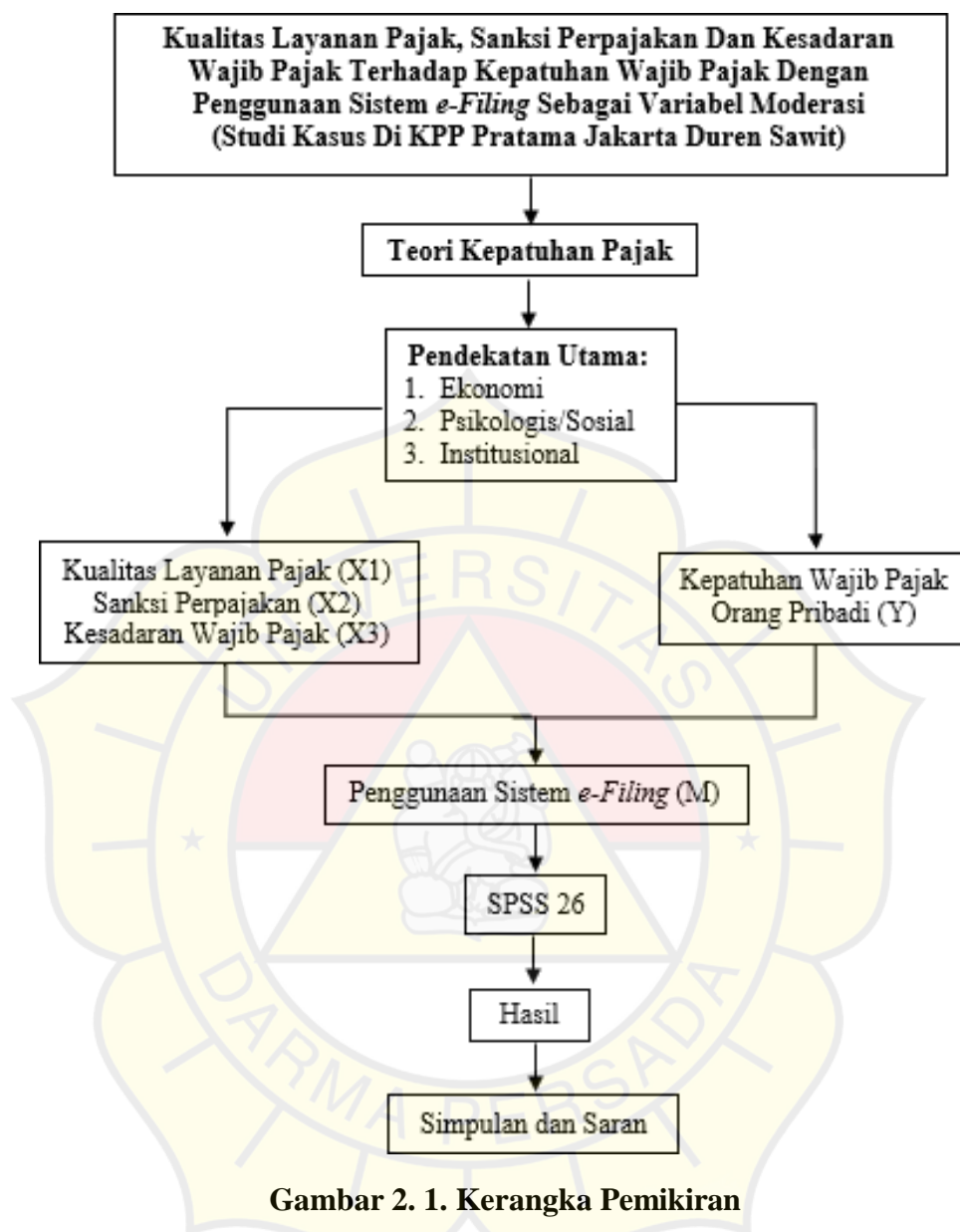
No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
	Saudi Journal of Business and Management Studies.		Sanksi perpajakan dapat mengintervensi pemahaman perpajakan kepada kepatuhan WP.
14.	<p><i>Use of Technology to Manage Tax Compliance Behavior of Entrepreneurs in the Digital Economy.</i> (Gangodawilage <i>et al.</i>, 2021)</p> <p>International Journal of Scientific and Research Publications.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X : Ekonomi digital</p>	Ekonomi digital memengaruhi kepatuhan WP.
15.	<p><i>Impact of tax fairness and tax knowledge on tax compliance behavior of listed manufacturing companies in Nigeria.</i> (Oladipo <i>et al.</i>, 2022)</p> <p>Problems and Perspectives in Management.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : Kesadaran wajib pajak</p> <p>X2 : Pengetahuan pajak</p>	Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan WP.
16.	<p><i>The Impact of E-SPT, E-Filing, E-Billing, and Taxpayer Attitude Toward Tax Compliance on Individual Taxpayers of Micro, Small, and Medium Business in Surabaya.</i> (Jennie <i>et al.</i>, 2023)</p> <p>International Journal of Organizational Behavior and Policy.</p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : e-SPT</p> <p>X2 : e-Filing</p> <p>X3 : e-Biling</p> <p>X4 : Sikap wajib pajak</p>	e-SPT, e-Filing, e-Biling dan sikap wajib pajak memengaruhi kepatuhan WP.
17.	<p><i>The Effect of E-Billing and E-Filing Implementation on Personal Taxpayer</i></p>	<p>Y : Kepatuhan wajib pajak</p> <p>X1 : e-Billing</p>	e-Biling dan e-Filing memengaruhi kepatuhan WP.

No.	Judul, Nama Penulis, Tahun	Variabel	Hasil
	<i>Compliance.</i> (Victorson <i>et al.</i> , 2024) Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia.	X2 : <i>e-Filing</i>	
18.	<i>The Effect of Tax Knowledge, Tax Sanctions, E-Filing On Tax Compliance</i> (Jeanne <i>et al.</i> , 2024) International Journal of Application on Economics and Business.	Y : Kepatuhan wajib pajak X1 : Pengetahuan pajak X2 : Sanksi pajak X3 : <i>e-Filing</i>	Pengetahuan pajak, saknsi pajak dan <i>e-Filing</i> berdampak pada kepatuhan WP.

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dibutuhkan suatu kerangka pemikiran yang mampu guna terpenuhi landasan teoritis yang dipakai pada penyusunan penelitian. Kerangka pemikiran yang dipakai pada pemikiran ini yakni:

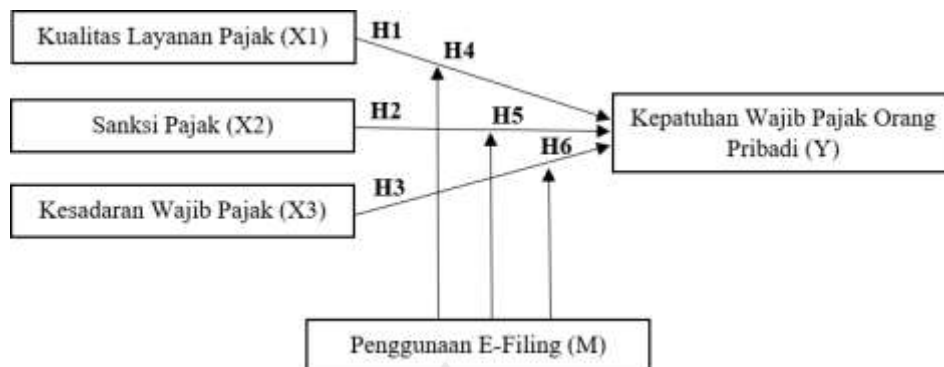


Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah penulis 2025

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan keterkaitan diantara tinjauan teori dan hasil penelitian sebelumnya melalui topik yang dikaji, maka pola pikir pada studi ini dirumuskan ke pada bentuk konstruk yang elanjutnya dituangkan pada model kerangka konseptual. Model ini dipakai dari peneliti berperan sebagai dasar pada merumuskan hipotesis.



Gambar 2. 2. Kerangka Konseptual

Sumber : Diolah Penulis 2025

Dari bagan yang disajikan diatas mampu guna terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi dari tiga variabel independen dan satu variabel moderasi.

2.5. Hipotesis Penelitian

Berlandaskan tujuan penelitian, landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran. Maka mampu guna diperoleh hipotesis berperan yaitu:

2.5.1. Kualitas Layanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas layanan pajak adalah kemampuan pada menyediakan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan ramah kepada wajib pajak. Secara teoritis, kualitas layanan yang baik mampu guna menambah kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, hingga mendorong kepatuhan. Penelitian yang dikerjakan dari Safitri dan Umaimah; Putri dan Dewi (2022); Hadiwibowo *et al.*, (2023) mengindikasikan kalau kualitas layanan tak berdampak atas kepatuhan WP individu. Peningkatan layanan pajak belum tentu memengaruhi perilaku patuh wajib pajak, terutama jika wajib pajak tak mempunyai kesadaran atau motivasi guna patuh. Namun pernyataan

tersebut tidak sejalan melalui penelitian yang mana mana dikerjakan dari Visiana *et al.*, (2024) yang menyebutkan kalau kualitas layanan pajak berdampak positif atas kepatuhan WP. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yaitu :

H_1 : Kualitas layanan pajak tidak berdampak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5.2. Sanksi Perpajakan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi yang tegas umumnya menambah kepatuhan dengan menimbulkan ketakutan dan hukuman, sehingga mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan (Visiana *et al.*, 2024). Berlandaskan teori ekonomi kepatuhan pajak (*economic deterrence theory*), ancaman sanksi mampu guna menambah kepatuhan. Namun, beberapa penelitian, seperti Safitri & Umaimah (2023), mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan tidak selalu efektif, terutama jika pengawasan lemah atau wajib pajak merasa sanksi tak diterapkan secara konsisten. Penelitian dari Kewo *et al.* (2024) mendukung temuan sebelumnya bahwa sanksi perpajakan tidak berdampak signifikan atas kepatuhan WP orang pribadi. Namun pernyataan tersebut tidak sejalan melalui penelitian yang dikerjakan dari Apollo *et al.*, (2024) yang menyebutkan kalau sanksi pajak berdampak positif atas kepatuhan WP. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan kalau hipotesis kedua (H_2) yaitu:

H_2 : Sanksi pajak tidak berdampak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5.3. Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran wajib pajak menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan dan perasaan yang berhubungan melalui pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan guna berperan menyesuaikan peraturan yang telah ditetapkan dari sistem perpajakan (Visiana *et al.*, 2024). Secara teoritis, kesadaran yang tinggi mendorong kepatuhan sukarela. Namun, penelitian yang dikerjakan Astuti & Astuti (2023) mengindikasikan kalau walaupun wajib pajak mempunyai kesadaran, mereka belum tentu patuh jika tak didukung melalui kemudahan sistem pelaporan atau ketidakpercayaan pada otoritas pajak. Temuan ini didukung penelitian dari Septina dan Dyarini (2025) kalau kesadaran wajib pajak tak memengaruhi signifikan atas kepatuhan WP. Hal ini mengindikasikan kalau mempunyai tingkat kesadaran atas kewajiban perpajakan saja belum cukup guna mendorong perilaku patuh jika tidak disertai support sistem lain. Namun, pernyataan tersebut tidak sejalan melalui penelitian yang dikerjakan dari Safelia *et al.*, (2023) yang menyebutkan kalau kesadaran pajak berdampak positif atas kepatuhan WP. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan kalau hipotesis ketiga (H_3) yaitu :

H_3 : Kesadaran perpajakan tidak berdampak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5.4. Penggunaan Sistem *E-Filing* Memoderasi Kualitas Layanan Pajak, Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas layanan pajak meliputi kemudahan akses informasi, kecepatan respons, dan kejelasan prosedur secara teoritis menambah kepuasan dan menurunkan hambatan administratif. Ketika layanan tersebut diintegrasikan melalui *e-Filing* platform digital melalui validasi otomatis, akses tanpa tatap muka, dan penyederhanaan pengisian manfaat dari kualitas layanan jadi lebih terasa dari pengguna. Dengan demikian, wajib pajak tidak hanya menerima layanan berkualitas, tetapi juga mendapatkan saluran digital yang memfasilitasi pelaporan dan pembayaran. Studi ini sejalan melalui yang dikerjakan dari Saptono *et al.* (2023) mengindikasikan kalau kualitas *e-tax system* menambah kepuasan pengguna dan niat kepatuhan. Muslichah *et al.* (2023) menemukan bahwa kualitas sistem *e-Filing* secara positif memengaruhi kepuasan pengguna. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan kalau hipotesis keempat (H₄) yaitu :

H₄ : Penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh kualitas layanan pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5.5. Penggunaan Sistem *E-Filing* Memoderasi Sanksi Perpajakan, Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Teori *deterrence* menyebutkan bahwa ancaman sanksi seperti kemungkinan tertangkap, besaran denda, dan kepastian penegakan hukum meningkatkan biaya pelanggaran dan menyebabkan kenaikan kepatuhan WP. Ketika sistem *e-Filing* dipakai, proses pelaporan tercatat secara elektronik dan mampu guna digabungkan melalui data internal maupun eksternal secara efisien. Hal ini meningkatkan

transparansi dan rekam jejak digital, hingga risiko terdeteksi menjadi lebih nyata. Akibatnya, efek *deterrent* dari sanksi menjadi lebih kredibel dan menekan niat pelanggaran. Studi ini sejalan melalui yang dikerjakan dari Okunogbe & Pouliquen (2022) yang menemukan kalau pengenalan *e-Filing* mengurangi waktu pemenuhan kewajiban hingga sekitar 40 %, dan bahkan meningkatkan pembayaran pajak hingga dua kali lipat di antara pelaku melalui kecenderungan penghindaran yang tinggi, yang mengindikasikan kalau proses digital memperkuat efektivitas *enforcement*. Hoshiai & Bessho (2025) pada studi berbasis data administratif di Jepang mengindikasikan kalau penerapan kewajiban *e-Filing* mengurangi biaya kepatuhan hingga sepertiga dan meningkatkan pembayaran pajak dari perusahaan yang sebelumnya cenderung menghindar. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan kalau hipotesis kelima (H₅) yaitu :

H₅ : Penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh sanksi perpajakan atas kepatuhan WP orang pribadi

2.5.6. Penggunaan Sistem *E-Filing* Memoderasi Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran pajak (*tax awareness*) mencerminkan pengetahuan, moralitas fiskal, dan komitmen wajib pajak atas kewajiban perpajakan. Meskipun kesadaran ini mendorong niat patuh, hambatan prosedural seperti kompleksitas formulir, ketidakpastian pengisian, atau hambatan lokasi dan waktu mampu guna menghalanginya. Sistem *e-Filing* bertindak sebagai fasilitator melalui menyediakan kemudahan akses, panduan pengisian, validasi otomatis, dan ketersediaan layanan tanpa batas waktu maupun lokasi. Fasilitas digital ini mempermudah wajib pajak

yang mempunyai kesadaran guna menerjemahkan niat mereka menjadi tindakan nyata (lapor dan bayar tepat waktu). Dengan demikian, efektifitas kesadaran atas kepatuhan diperkirakan diperkuat dari *e-Filing*. Studi ini sejalan melalui penelitian yang dikerjakan dari Saptono *et al.* (2023) mengindikasikan kalau kualitas sistem *e-tax* yang mencakup kemudahan akses dan validasi otomatis menambah kepuasan pengguna dan intensi kepatuhan, hingga mendukung peran *e-Filing* sebagai moderator antara kesadaran dan perilaku patuh. Hasil penelitian dari Solu dan Handayani (2024) menegaskan kalau kesadaran wajib pajak, transparansi, dan implementasi *e-Filing* memengaruhi simultan yang signifikan atas kepatuhan individu, menegaskan kalau pengguna aktif *e-Filing* melalui kesadaran yang tinggi, cenderung lebih patuh. Berlandaskan temuan ini, maka disimpulkan kalau hipotesis keenam (H_6) yaitu :

H_6 : Penggunaan sistem *e-Filing* mampu guna memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.