

Dampak Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Layanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Dimoderasi oleh E-System

Putri Mirna Nadila^{1*}, Surna Lastri², Tarmizi Gadeng³

¹⁻³ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

E-mail: Putrinadilaaa02@gmail.com¹, surna.lastri@unmuha.ac.id², tarmizi@unmuha.ac.id³

*Penulis Korespondensi: Putrinadilaaa02@gmail.com

Abstract: *This study aims to investigate the effect of corporate taxpayer awareness and the quality of tax officer services on corporate taxpayer compliance moderated by the E-System at the Tax Service, Counseling, and Consultation Office (KP2KP) of Sabang City in 2023. The research sample was determined using a random sampling method, with a sample size of 100 corporate taxpayers. Data analysis was conducted using Moderated Regression Analysis with E-Views13. The results show that corporate taxpayer awareness has a significant effect on corporate taxpayer compliance. In addition, the quality of tax officer services also has a significant effect on corporate taxpayer compliance. However, the E-System does not have a direct effect on corporate taxpayer compliance. Nevertheless, the E-System is proven to moderate the effect of corporate taxpayer awareness on corporate taxpayer compliance. Conversely, the E-System is unable to moderate the effect of tax officer service quality on corporate taxpayer compliance at the KP2KP of Sabang City. This study provides insight into the effectiveness of the E-System in improving taxpayer compliance.*

Keywords: *Corporate Tax Compliance; E-System; Moderation; Tax Officer Service Quality; Taxpayer Awareness.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang dimoderasi oleh E-System pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Sabang tahun 2023. Sampel penelitian ditentukan menggunakan metode random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak badan. Analisis data dilakukan menggunakan Moderated Regression Analysis dengan E-Views13. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Selain itu, kualitas pelayanan pegawai pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun, E-System tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Meskipun demikian, E-System terbukti dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sebaliknya, E-System tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KP2KP Kota Sabang. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai efektivitas E-System dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: E-System; Kepatuhan Pajak Badan; Kesadaran Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak; Moderasi.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak sebagai sumber utama pendanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, memegang peranan penting dalam membantu keuangan negara. Wajib pajak badan memegang peranan penting dalam penerimaan negara Indonesia. Namun, rendahnya tingkat kepatuhan merupakan masalah yang perlu di sikapi secara serius, khususnya dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak yang tepat waktu dan tepat sasaran. Untuk meningkatkan efisiensi sistem perpajakan nasional, penting untuk mengkaji beberapa unsur yang memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Pajak di definisikan sebagai kewajiban yang dibebankan kepada orang pribadi atau badan usaha untuk negara, tanpa memperoleh manfaat langsung bagi wajib pajak.

Oleh karena itu, pajak berfungsi sebagai alat fiskal sekaligus alat untuk pemerataan kekayaan dan kemajuan ekonomi yang menyeluruh dan berkesinambungan.

Sebagian besar pembiayaan RAPBN berasal dari sumbangan pajak perusahaan. Ukuran utama yang digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pajak adalah besarnya kontribusi tersebut, yang merupakan cerminan kekuatan perekonomian nasional. Untuk menjamin keberlanjutan penerimaan pajak dalam jangka panjang, yang pada akhirnya mendukung pelaksanaan program pembangunan secara optimal, tingkat kepatuhan yang tinggi dari badan usaha menjadi sangat penting.

Tingkat kesadaran wajib pajak dan mutu layanan yang diberikan oleh otoritas pajak merupakan dua dari sekian banyak variabel yang memengaruhi kepatuhan pajak perusahaan. Menurut penelitian Meilinda *et al.* (2024), kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran akan tanggung jawab perpajakan seseorang. Namun, Gaol (2024) menekankan pentingnya layanan pajak yang ahli dan berkualitas tinggi dalam menumbuhkan kepercayaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Pembentukan sistem perpajakan elektronik, atau "*e-system*," merupakan kemajuan teknologi di era digital saat ini yang memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak serta dianggap dapat meningkatkan korelasi antara perilaku kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pajak.

Kajian ini bertujuan menelaah sejauh mana peran *e-system* mempengaruhi kesadaran pajak dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti hubungan antara kesadaran pajak dan kepatuhan serta dampak kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan yang berbeda dengan memasukkan *e-system* sebagai variabel moderasi, pendekatan yang masih relatif jarang dikaji secara mendalam. Misalnya, penelitian oleh Tambunan *et al.*, (2023) menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas kesadaran pajak, tetapi tidak secara eksplisit menguji fungsi moderasi *e-system* dalam hubungan ini.

Berdasarkan data yang dirilis oleh KP2KP Kota Sabang, wajib pajak badan di wilayah tersebut memiliki tingkat kepatuhan resmi berkisar antara 86% hingga 88% pada tahun 2023. Persentase ini menunjukkan seberapa baik pemerintah telah melakukan peningkatan kesadaran pajak dan peningkatan standar layanan perpajakan. Namun demikian, masih terdapat beberapa masalah, terutama dalam menjamin kepatuhan substantif terkait pelaporan yang akurat dan pembayaran pajak yang diterapkan berdasarkan landasan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tabel 1 memberikan data yang lebih spesifik mengenai jumlah wajib pajak di wilayah ini.

Tabel 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

Aspek teoritis dan praktis merupakan dua dimensi utama yang menjadi dasar kajian ini. Karya ini menyempurnakan penelitian kepatuhan pajak dari sudut pandang teoritis, khususnya dengan menyoroti fungsi moderasi sistem elektronik. Secara praktis, hasil kajian ini dapat menjadi panduan bagi DJP dalam menyusun rencana untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak, seperti meningkatkan kesadaran pajak, meningkatkan standar layanan fiskal, dan memanfaatkan sistem elektronik secara maksimal selama prosedur administrasi perpajakan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Konsep dan Teori yang Relevan

Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kewajiban perusahaan untuk memenuhi persyaratan keuangan yang ditetapkan dalam undang-undang dan peraturan, seperti penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) yang tepat waktu serta pelaporan dan pembayaran pajak, tercermin dalam ketaatan pajak mereka. Selain diwajibkan secara hukum dan formal, kepatuhan ini merupakan komponen tanggung jawab sosial perusahaan untuk mendukung pendapatan negara dan mendorong pembangunan nasional. Dengan demikian, tanggung jawab sosial dan pengetahuan hukum merupakan komponen penting untuk mencapai kepatuhan pajak yang stabil dan jangka panjang Rulandari & Alvin (2023).

Kepatuhan pajak perusahaan, sebagaimana didefinisikan oleh Ardianti *et al.* (2023), adalah tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan oleh suatu badan usaha dengan keakuratan,

tepat pada waktunya, dan mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku Hal ini mencakup tata cara penyampaian SPT, pembayaran pajak, dan pelaporan. Kepatuhan ini merupakan gambaran bagaimana dunia usaha memberikan kontribusi terhadap stabilitas ekonomi bangsa. Efektivitas sistem pelaporan berbasis elektronik, tingkat sosialisasi perpajakan, dan mutu layanan petugas pajak merupakan beberapa faktor yang memengaruhi. Layanan pajak yang tanggap dan ahli dianggap dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak.

Asih & Adi (2020) menyatakan bahwa tiga faktor utama, yaitu etika perpajakan, norma budaya terkait perpajakan, dan besaran tarif yang dikenakan, memiliki dampak terhadap kepatuhan pajak perusahaan. Nilai dan prinsip yang dipilih oleh pelaku korporasi tercermin dalam moralitas dan budaya, yang secara tidak langsung mendorong kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Jika tarif pajak dianggap adil dan terdapat budaya perpajakan yang kuat, kepatuhan cenderung meningkat. Lebih jauh, lingkungan sosial dan konvensi masyarakat juga memiliki dampak yang substansial. Akibatnya, kebijakan fiskal saja tidak memengaruhi kepatuhan pajak, variabel sosial di sekitarnya juga memiliki dampak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaji, Kepatuhan pajak perusahaan dapat diartikan sebagai tanggung jawab hukum sekaligus sosial dari suatu entitas bisnis dalam menunaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Kepatuhan tersebut ditunjukkan dengan pelaporan yang tepat waktu, pembayaran pajak yang tepat waktu, serta penyelesaian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memahami pentingnya pembayaran pajak bagi pembangunan nasional dan stabilitas ekonomi, bukan sekadar kepatuhan untuk menghindari sanksi. Kepatuhan perpajakan dapat dipenuhi secara lebih efektif dan berkelanjutan dengan bantuan layanan pajak yang terbuka dan penerapan teknologi elektronik.

Kesadaran Wajib Pajak

Salah satu komponen terpenting dari keberhasilan kepatuhan pajak adalah kesadaran pajak. Muhammad Zueda Anggara (2023) menegaskan bahwa kesadaran ini ditunjukkan oleh pemahaman menyeluruh wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan tepat serta kesadaran mereka terhadap peran penting pajak dalam mendorong pembangunan nasional. Konsep ini menekankan betapa pentingnya bagi wajib pajak untuk memahami tanggung jawab perpajakannya, yang merupakan bagian penting dalam menjaga stabilitas sosial dan ekonomi.

Kesadaran pajak merupakan bentuk kewajiban moral dan sosial untuk menegakkan keberlanjutan kehidupan berbangsa dan bernegara di samping pemenuhan kewajiban hukum. Apabila pajak dipandang positif sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

dan stabilitas ekonomi, maka wajib pajak akan lebih cenderung melaksanakan kewajibannya atas inisiatif sendiri, sehingga tidak perlu lagi campur tangan pemerintah Rakhman & Chamalinda (2024).

Kemampuan wajib pajak untuk melaksanakan tugas perpajakannya secara benar dilandasi oleh pemahaman dan pengenalan terhadap konsep, peranan, serta tujuan yang mendasari pembayaran pajak merupakan salah satu komponen kesadaran perpajakan, Rahayu (2020). Pengetahuan ini menjadi dasar bagi wajib pajak, khususnya badan usaha, untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak badan dapat dianalisis melalui dua pendekatan teoritis, yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Slippery Slope Framework* (SSF). Sikap terhadap pajak mencerminkan pandangan positif terkait peran pajak dalam pembangunan nasional dan kemakmuran masyarakat. Norma subjektif berkaitan dengan dorongan sosial, termasuk pengaruh dari para pelaku usaha lain, yang mendorong terciptanya perilaku patuh. Di sisi lain, persepsi kontrol perilaku, misalnya kemudahan akses terhadap sistem perpajakan digital, dapat meningkatkan rasa percaya diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban fiskal secara lebih efisien dan praktis.

Dua kerangka teori SSF dan TPB dapat digunakan untuk menguji kesadaran wajib pajak perusahaan. Menurut teori Ajzen (1991), sikap terhadap pajak, norma sosial subjektif, dan persepsi kontrol perilaku merupakan tiga faktor utama yang memengaruhi kesadaran pajak dalam TPB. Pendapat positif tentang kontribusi pajak terhadap kesejahteraan masyarakat dan kemajuan nasional tercermin dalam sikap terhadap pajak. Dorongan sosial, seperti pengaruh pelaku bisnis lain, dikaitkan dengan norma subjektif dan mendorong pengembangan perilaku patuh. Namun, persepsi kontrol perilaku, seperti kesederhanaan menggunakan sistem pajak digital, dapat menambah keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan mereka untuk memenuhi komitmen keuangan dengan cara yang lebih praktis dan efisien.

Lebih jauh, tingkat kepercayaan dan kewenangan kekuasaan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi kesadaran pajak, menurut SSF yang dikemukakan oleh Kirchler *et al.* (2008). Ketika sistem pajak diterapkan secara adil, profesional, dan transparan, kepercayaan terhadap lembaga pajak dapat meningkat. Sementara itu, kewenangan otoritas pajak seperti yang ditunjukkan oleh pengawasan, inspeksi, dan pengenaan sanksi sangat penting dalam memastikan kepatuhan, terutama bagi wajib pajak yang terus menerus kurang percaya diri. Diperkirakan bahwa perpaduan yang seimbang antara kewenangan dan kepercayaan ini dapat menghasilkan pengetahuan dan kepatuhan pajak sebaik mungkin, baik secara alami maupun sebagai akibat dari tekanan regulasi.

Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Kualitas layanan merupakan konsep subjektif yang berkaitan erat dengan elemen produk, jasa, sumber daya manusia, mekanisme 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 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 memotivasi wajib pajak untuk terus menjalankan kewajiban perpajakan mereka dengan nyaman dan percaya diri.

Berdasarkan definisi dan teori yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pegawai pajak adalah serangkaian tindakan profesional yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan wajib pajak disusun berdasarkan lima komponen pokok, yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta aspek fisik layanan. 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

E-System Pajak

Sistem perpajakan berbasis elektronik atau *e-system* merupakan salah satu cara pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi perpajakan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, dan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab fiskal terhadap negara, menurut Supriatiningsih *et al.* (2023). Tujuan dari sistem ini ialah untuk mempermudah akses pelaporan dan pembayaran pajak sekaligus mengurangi kesalahan administrasi. Penggunaan sistem elektronik memudahkan proses perpajakan yang lebih efisien, akurat, dan terintegrasi, yang pada gilirannya mendukung modernisasi tata kelola perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran dan inisiatif pribadi wajib pajak tanpa adanya tekanan eksternal.

Penggunaan sistem perpajakan berbasis elektronik di Indonesia, seperti *e-filing* dan *e-registration*, membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan tata kelola perpajakan, klaim

Rinaldo & Purwanto (2022). Teknologi ini mempercepat pelaporan pajak, menurunkan kemungkinan kesalahan administrasi, dan memudahkan wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Penerapan sistem elektronik ini sangat membantu dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Platform *e-system* merupakan salah satu wujud tata kelola berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk menyederhanakan mekanisme perpajakan di berbagai level, meliputi pendaftaran, penyampaian, dan pelunasan pajak Sukiyaningsih (2020). Platform ini menyediakan fasilitas digital yang bertujuan untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak, mendukung efektivitas, dan meningkatkan akuntabilitas. Penerapan teknologi ini diharapkan dapat memudahkan peralihan ke sistem perpajakan yang lebih mutakhir dengan mempercepat prosedur administrasi perpajakan dan meminimalkan potensi kesalahan.

Implementasi *e-system* yang efektif turut berperan dalam membangun dan memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap instansi perpajakan sebagai otoritas yang kredibel dan profesional. Melalui sistem yang efisien dan transparan, tercipta hubungan yang lebih harmonis antara otoritas dan wajib pajak, sehingga memperkuat kepercayaan serta mendorong kepatuhan secara sukarela. Selain itu, dengan mengurangi intensitas interaksi langsung yang rawan penyimpangan, *e-system* turut membangun lingkungan perpajakan yang lebih akuntabel dan dapat dipercaya (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Populasi, Jenis dan Sumber Data

Populasi penelitian ialah 1.279 wajib pajak badan yang terdaftar di KP2KP Kota Sabang pada tahun 2023. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan mempertimbangkan batas toleransi kesalahan yang telah ditetapkan sebesar 10%, mengingat jumlah populasi yang relatif besar. Melalui penyebaran kuesioner, pengumpulan data dilakukan secara langsung dari responden dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari kuesioner adalah untuk menjangkau pendapat responden terhadap beberapa faktor, antara lain "kesadaran wajib pajak", "kualitas pelayanan pajak", "kepatuhan wajib pajak", dan variabel pemoderasi yang terkait dengan kerangka penelitian. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang, berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Moderate Regression Analysis (MRA)

Dengan *e-system* bertindak sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan tersebut, penelitian ini menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan mutu pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Sabang dengan metode MRA.

Dalam analisis yang digunakan pada penelitian ini, variabel bebas mencakup kesadaran wajib pajak (X_1) dan kualitas layanan perpajakan (X_2), sementara *e-system* (M) berperan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Fokus utama dari penelitian ini tertuju pada variabel kepatuhan wajib pajak badan (Y) sebagai variabel terikat. Hasil pengolahan data melalui pendekatan *Moderated Regression Analysis* (MRA) disajikan pada bagian berikut.

Tabel 2 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 data analisis yang ditampilkan dalam Tabel 2, persamaan regresi moderasi dapat dirumuskan sebagai berikut

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

Interprestasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

$\alpha = 0.606619$ Nilai konstanta sebesar 0,606619 mengindikasikan bahwa ketika variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* tidak memberikan pengaruh atau diasumsikan bernilai nol, maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan diperkirakan berada pada level 0,606619.

$\beta_1 = 0.503735$ Koefisien pada variabel kesadaran wajib pajak badan sebesar 0,503735 mengisyaratkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kesadaran wajib

pajak dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan pegawai pajak dan *e-system* berada pada nilai nol akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak badan sebesar 0,503735 satuan.

$\beta_2 = 0.212827$ Koefisien variabel kualitas pelayanan pegawai pajak bernilai 0,212827 mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan pada variabel ini, dengan asumsi variabel kesadaran wajib pajak badan dan *e-system* bernilai 0, akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak badan s 0,212827.

$\beta_3 = 0.150826$ 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.

$\beta_4 = 0.082002$ Koefisien variabel interaksi antara *e-system* dan kesadaran wajib pajak badan sebesar 0,082002 menunjukkan bahwa *e-system* berperan sebagai moderasi dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak badan. Artinya, setiap kenaikan satu satuan pada variabel interaksi ini dengan asumsi variabel lain bernilai nol akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan sebesar 0,082002

$\beta_5 = 0.007435$ Koefisien variabel interaksi antara *e-system* dan kualitas pelayanan pegawai pajak sebesar 0,007435 menunjukkan bahwa *e-system* memiliki efek moderasi terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak badan. Ini berarti, jika variabel interaksi tersebut meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan akan meningkat sebesar 0,007435.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam model regresi, uji koefisien determinasi (R^2) berupaya menilai seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan perubahan variabel dependen. Faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model dianggap bertanggung jawab atas variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kontribusi faktor-faktor independen terhadap variabel dependen minimal, Menurut Ghazali (2018). Di sisi lain, variabel independen dapat menjelaskan sebagian besar varians dalam variabel dependen ketika nilai R^2 mendekati 1 atau 100%. Berikut ini adalah penyajian hasil uji untuk nilai koefisien determinasi (R^2):

Berdasarkan Hasil Uji Koefisien, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,477 dan *Adjusted R-Square* sebesar 0,460. Hal ini memperlihatkan bahwa gabungan variabel kesadaran wajib pajak

perusahaan, mutu layanan fiskus, sistem elektronik, serta hubungan antar variabel tersebut dapat menerangkan perubahan pada tingkat kepatuhan wajib pajak perusahaan sebesar 46,60%. Adapun sisanya sebesar 53,40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam studi ini.

Uji Simultan (Uji F)

Untuk menentukan apakah setiap variabel independen dalam model memengaruhi variabel dependen pada saat yang sama, digunakan uji F. Menurut Ghazali (2018), uji ini juga berupaya mengevaluasi kelayakan model dari sudut pandang statistik. Temuan uji F adalah sebagai berikut: Nilai F-statistik sebesar 29,220 dengan probabilitas sebesar 0,0000 berdasarkan penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 4. Hasil yang diperoleh sangat signifikan, yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas yang berada di bawah tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak badan dan kualitas pelayanan pegawai pajak, terhadap variabel dependen, yakni kepatuhan wajib pajak badan, dengan *e-system* sebagai variabel pemoderasi. Berdasarkan data yang tertera dalam Tabel 2, hasil analisis memperlihatkan bahwasanya kesadaran wajib pajak badan memiliki nilai probabilitas sebesar $0,0000 < 0,05$. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_{01}) ditolak dan hipotesis alternatif (H_{a1}) diterima, sehingga bisa dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selanjutnya, untuk variabel kualitas pelayanan pegawai pajak, nilai probabilitas sebesar 0,0482 juga lebih kecil dari 0,05, yang berarti hipotesis nol (H_{02}) ditolak dan hipotesis alternatif (H_{a2}) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak badan. Di sisi lain, *e-system* memiliki nilai probabilitas 0,1499, yang melebihi ambang batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_{03}) diterima dan hipotesis alternatif (H_{a3}) ditolak, yang menandakan bahwa *e-system* tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun, dalam konteksnya sebagai variabel moderasi antara kesadaran wajib pajak badan dan kepatuhan, *e-system* menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,0001.

Dengan *e-system* bertindak sebagai variabel moderasi, uji-t digunakan untuk menilai tingkat pengaruh masing-masing variabel independent kesadaran wajib pajak badan dan kualitas layanan petugas pajak terhadap variabel dependen, kepatuhan wajib pajak badan. Temuan analisis memperlihatkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak badan memiliki nilai probabilitas 0,0000, yang secara signifikan lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, berdasarkan data pada Tabel 2. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kesadaran wajib pajak

badan berdampak besar pada kepatuhan pajak karena hipotesis nol (H_{01}) ditolak dan hipotesis alternatif (H_{a1}) diterima. Selain itu, hipotesis alternatif (H_{a2}) diterima dan hipotesis nol (H_{02}) ditolak untuk variabel kualitas layanan petugas pajak karena nilai probabilitas 0,0482 juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini memperlihatkan bagaimana tingkat kepatuhan pajak bisnis dipengaruhi oleh kualitas layanan pajak. Namun, nilai probabilitas *e-system* sebesar 0,1499 lebih tinggi dari batas 0,05. Akibatnya, hipotesis alternatif (H_{a3}) ditolak dan hipotesis nol (H_{03}) diterima, yang memperlihatkan bahwa tidak ada dampak langsung yang jelas dari sistem elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan. Namun, sistem elektronik menunjukkan nilai probabilitas 0,0001 ketika digunakan sebagai variabel moderasi antara kesadaran dan kepatuhan wajib pajak perusahaan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Merujuk pada tabel 2, hasil pengujian memperlihatkan bahwasanya variabel kesadaran wajib pajak badan mempunyai nilai probabilitas sebesar 0.0000 dan koefisien beta (β) sebesar 0.503735. Karena nilai probabilitas $0.0000 < 0.05$, maka bisa disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak badan berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Menurut temuan studi tersebut, perusahaan yang sangat menyadari dan memahami tanggung jawab perpajakan mereka cenderung lebih mematuhi. Tindakan seperti penyampaian laporan pajak tepat waktu, perhitungan yang sesuai ketentuan, dan pembayaran pajak yang akurat yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku adalah contoh bagaimana kepatuhan ini ditunjukkan. Kesadaran wajib pajak akan pentingnya pelaporan pajak, kemungkinan adanya sanksi atas ketidakpatuhan, dan kewajiban moral mereka untuk berkontribusi pada kemajuan negara semuanya tercermin dalam tingkat kesadaran pajak mereka.

Temuan penelitian ini konsisten dengan teori kepatuhan pajak, yang menyatakan bahwa tingkat kesadaran dan pengetahuan seseorang tentang tanggung jawab perpajakannya secara signifikan memengaruhi kemampuannya untuk mematuhi tugas tersebut. Menurut *Theory of Planned Behavior* dari Ajzen (1991), sikap dan pemahaman seseorang tentang pentingnya pajak berdampak pada perilaku patuhnya. Orang lebih bersedia membayar pajak jika mereka mempunyai pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pajak mendukung pembangunan dan menyadari bahwa ketidakpatuhan dapat mengakibatkan denda. Penelitian sebelumnya yang menemukan hubungan yang kuat antara pengetahuan pajak dan kepatuhan, seperti yang

dilakukan oleh Dumadi *et al.*, (2020) dan Meilinda *et al.*, (2024), mendukung temuan ini. Studi-studi ini menyoroti nilai sosialisasi dan inisiatif pendidikan pajak dalam mempromosikan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang lebih besar.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dengan mengacu pada data pada Tabel 2, hasil pengujian memperlihatkan bahwasanya koefisien beta (β) mencapai 0,212827 dan nilai probabilitasnya sebesar 0,0482. Karena nilai probabilitas ($0,0482 < 0,05$), maka dapat dikatakan bahwasanya H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Hal ini memperlihatkan bahwasanya tingkat kepatuhan wajib pajak badan terbukti dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Penelitian ini menegaskan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang mencakup unsur-unsur seperti keramahan, kesopanan, etika komunikasi, dan kejelasan dalam memberikan informasi pajak memiliki pengaruh yang signifikan dalam mendorong kepatuhan. Wajib pajak yang menerima perlakuan yang cepat dan sopan merasa lebih puas dan tenang, yang mendorong mereka untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka secara lebih konsisten.

Dari sudut pandang teori atribusi, kualitas layanan dipandang sebagai elemen eksternal yang memengaruhi insentif seseorang untuk bertindak. Dalam hal ini, bantuan petugas pajak merupakan faktor eksternal, karena keadaan lingkungan eksternal yang menguntungkan, dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Semakin puas pelanggan dengan layanan yang mereka terima, semakin besar kemungkinan mereka akan patuh. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian Dumadi *et al.*, (2020) dan Meilinda *et al.*, (2024), yang menemukan korelasi positif antara kepatuhan wajib pajak badan dan layanan petugas pajak berkualitas tinggi.

Pengaruh E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dengan mengacu pada Tabel 2, hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien beta (β) adalah 0,150826 dan nilai probabilitasnya adalah 0,1499. H_{a3} ditolak dan H_{03} diterima karena nilai probabilitasnya lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05 ($0,1499 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *e-system*.

Menurut temuan penelitian, penerapan sistem elektronik belum memberikan pengaruh substansial terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Meskipun proses administrasi perpajakan telah mengalami transformasi digital melalui implementasi *e-system*, perubahan ini belum secara substansial mendorong perilaku patuh dari para wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi saja belum cukup, peningkatan kepatuhan juga memerlukan

pendekatan tambahan, seperti edukasi perpajakan yang intensif, pemberian insentif yang tepat, serta upaya untuk memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap integritas sistem perpajakan yang diterapkan.

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

Tabel 2 memperlihatkan bahwa hasil pengujian memiliki nilai koefisien beta (β) sebesar 0,082002 dan nilai probabilitas sebesar 0,0001. Angka tersebut menunjukkan bahwa 0,0001 lebih kecil dari 0,05. Sistem elektronik juga dapat mengurangi dampak pengetahuan wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sebagaimana terlihat dari nilai tersebut, yang juga menunjukkan bahwa $H0_4$ ditolak dan H_{a4} disetujui.

Temuan studi menunjukkan bahwa *e-system* berfungsi sebagai faktor moderasi yang meningkatkan korelasi antara kesadaran wajib pajak badan usaha dan tingkat kepatuhan. Wajib pajak badan percaya bahwa ketersediaan sistem digital ini memudahkan penyelesaian proses pengambilan informasi pajak, pembayaran, dan pelaporan. Dukungan teknologi tersebut menjadikan kesadaran terhadap kewajiban perpajakan lebih mudah diterapkan secara nyata. Selain itu, digitalisasi sistem perpajakan turut berkontribusi dalam mengurangi potensi terjadinya kecurangan dan meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keandalan sistem perpajakan yang diberlakukan.

Pernyataan ini selaras dengan pandangan James & Alley, (2002) yang mengemukakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh bagaimana wajib pajak memandang aspek keadilan dan efisiensi dalam sistem perpajakan. Penerapan sistem elektronik juga mendorong pengembangan sistem perpajakan yang lebih efektif dan transparan.

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

Dengan mengacu pada Tabel 2, hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien beta (β) adalah 0,007435 dan nilai probabilitasnya adalah 0,6975. Dapat disimpulkan bahwasanya H_{a5} ditolak dan $H0_5$ diterima karena nilai probabilitasnya lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05 ($0,6975 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh moderasi *e-system* dalam menjembatani kesenjangan antara tingkat kepatuhan wajib pajak badan dengan mutu pelayanan pajak.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem elektronik tidak memoderasi hubungan antara kepatuhan wajib pajak badan dengan kualitas layanan petugas pajak. Walaupun sistem elektronik sudah tersedia, sebagian besar wajib pajak badan masih mengandalkan interaksi tatap muka dengan petugas pajak untuk memperoleh informasi atau

menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas perpajakan badan yang kerap kali memerlukan bantuan langsung, bukan sekadar layanan digital. Selain itu, bisa jadi terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Oleh sebab itu, diperlukan penyesuaian strategi digitalisasi dalam kebijakan pajak agar integrasi teknologi benar-benar dapat mendukung efektivitas sistem perpajakan.

Pernyataan ini sejalan dengan temuan Bird & Zolt, (2008) yang menyebutkan bahwa digitalisasi dalam administrasi perpajakan berpotensi meningkatkan efisiensi, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kesiapan wajib pajak dan dukungan dari pihak otoritas pajak. Apabila sistem digital yang diterapkan tidak mudah digunakan atau wajib pajak masih merasa lebih nyaman menggunakan metode konvensional, maka pengaruh positifnya bisa menjadi kurang optimal.

5. PENUTUP

KESIMPULAN

Tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada KP2KP Kota Sabang tahun 2023 dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak badan dan mutu pelayanan petugas pajak. Tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak badan terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di KP2KP Kota Sabang tahun 2023. Meskipun demikian, pada tahun 2023, kepatuhan wajib pajak badan di KP2KP Kota Sabang belum terlalu terpengaruh dengan penggunaan sistem perpajakan secara elektronik atau e-system. Kehadiran e-system berfungsi sebagai faktor moderasi yang meningkatkan korelasi antara kepatuhan wajib pajak badan dengan kesadaran perpajakan di KP2KP Kota Sabang. Namun, berdasarkan hasil kajian, pada tahun 2023, e-system belum mampu memoderasi korelasi antara kepatuhan wajib pajak badan dengan mutu pelayanan petugas pajak di KP2KP Kota Sabang.

SARAN

Peneliti di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan pengambilan sampel, misalnya dengan menyertakan seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di wilayah Provinsi Aceh. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Selain itu, peningkatan jumlah responden serta perluasan jangka waktu penelitian dapat dilakukan guna memperoleh hasil yang lebih menyeluruh dan dapat dijadikan acuan dalam riset mendatang. Pemerintah, selaku pembuat kebijakan, diharapkan mampu menjamin

kepastian hukum serta mempertegas penerapan regulasi, terutama yang berkaitan dengan sistem perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- 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.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020*. Menteri Keuangan Republik Indonesia. Jakarta, 1–164. <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/LAKIN%20DJP%202018.pdf>
- 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.
- Gaol, V. L. (2024). Implikasi tax morale, digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Politeknik Negeri Bali*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*, 25.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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>
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Study of e-system implementation and self-assessment system implementation of taxpayer compliance (Empirical study on individual taxpayers at University of Serang Raya). *Kewirausahaan dan Bisnis*, 134(2), 134–144.
- 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.
- 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.