

## Kesadaran Pajak, Transparansi dan Kualitas Layanan: Dampak Kepatuhan Dimoderasi oleh Penggunaan Surat Keterangan Pemotongan Pajak Secara Elektronik

Joni<sup>1</sup>, Estralita Trisnawati<sup>2</sup>

Universitas Tarumanagara

Joni.127241011@stu.untar.ac.id, estralitat@fe.untar.ac.id

### ABSTRACT.

*This study investigates the influence of tax awareness, transparency and service quality on taxpayer compliance, specifically examining the moderating role of e-Bupot. The research was conducted at KPP Pratama Batam Selatan, utilizing a quantitative approach with a sample of 100 taxpayers. Primary data were collected via questionnaires and analyzed using the PLS-SEM method with SmartPLS 3.0. The empirical confirm that Tax Awareness and Transparency show a positive significant influence on Taxpayer Compliance across both regression models. Service Quality only achieved a significant positive effect in the more comprehensive moderated model, indicating the importance of administrative support. The E-Bupot digital platform proved to be a selective yet critical moderator. It significantly strengthened the positive effects of both Tax Transparency and Service Quality, acting as a powerful catalyst for systemic and procedural efficiency. Conversely, E-Bupot's interaction with Tax Awareness was not significant. This outcome implies that high internal awareness is insufficient for maximizing digital compliance efforts without corresponding digital literacy and technological readiness among taxpayers.*

**Keywords: Compliance, Awareness, Transparency, Service Quality, E-Bupot**

### ABSTRAK.

Penelitian ini mengkaji pengaruh kesadaran pajak, transparansi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan secara khusus meneliti peran moderasi e-Bupot. Riset dilakukan di KPP Pratama Batam Selatan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Temuan empiris menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak dan Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada kedua model regresi. Kualitas Layanan hanya menunjukkan pengaruh positif signifikan pada model moderasi yang lebih komprehensif, yang menegaskan pentingnya dukungan administrasi. Platform digital e-Bupot terbukti menjadi moderator yang selektif namun krusial. E-Bupot secara signifikan memperkuat pengaruh positif Transparansi Pajak dan Kualitas Layanan, sehingga berperan sebagai katalisator kuat bagi efisiensi sistemik dan prosedural. Sebaliknya, interaksi e-Bupot dengan Kesadaran Pajak tidak signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kesadaran internal yang tinggi saja tidak memadai untuk memaksimalkan kepatuhan berbasis digital tanpa didukung literasi digital dan kesiapan teknologi yang memadai di kalangan wajib pajak.

**Kata kunci: Kepatuhan, Kesadaran, Transparansi, Kualitas Pelayanan, E-Bupot**

### PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan pilar fundamental yang menopang stabilitas fiskal Indonesia. Ketergantungan negara terhadap kepatuhan pajak tidak dapat dihindari, mengingat penerimaan pajak secara konsisten menyumbang lebih dari 80% terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang berfungsi sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan nasional. Peran strategis pajak tersebut tercermin dalam capaian penerimaan sebesar Rp1.869,23 triliun pada tahun 2023 (DJPb Kementerian Keuangan, 2023).

upaya mencapai kepatuhan pajak yang optimal dalam sistem *self-assessment* masih menjadi tantangan kompleks. Walaupun jumlah wajib pajak terdaftar cukup tinggi, rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia hanya mencapai 10,1% pada tahun 2022, jauh lebih rendah dibandingkan rata-rata negara anggota OECD sebesar 34% (OECD, 2023). Kesenjangan pajak yang cukup besar ini, yang seringkali beriringan dengan praktik penghindaran pajak yang agresif (Kasih & Ngadiman, 2024; Tiala et al., 2019), menunjukkan adanya urgensi perubahan strategis, baik dari dimensi perilaku maupun struktural, guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Tanpa adanya kepatuhan substantif, yaitu ketika wajib pajak menghitung dan membayar kewajibannya secara akurat, kapasitas negara untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan berkeadilan akan tetap terbatas (Imelda & Santioso, 2023; Mansur et al., 2023).

Kepatuhan pajak sering dianalisis melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bahwa perilaku patuh dibentuk oleh tiga faktor utama, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kendali perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) (Anugrah & Fitriandi, 2022). Kesadaran pajak merupakan komponen utama dari aspek sikap karena mencerminkan pemahaman wajib pajak terhadap hak, kewajiban, serta manfaat publik dari pajak (Ningsih et al., 2024; Susyanti & Anwar, 2020). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran yang tinggi mampu meningkatkan kepatuhan sukarela (Manuel & Jonnardi, 2023; Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Selain itu, kesadaran pajak juga mendorong wajib pajak untuk memandang pajak bukan sekadar beban ekonomi, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab moral dan kewarganegaraan (Amin et al., 2022). Temuan Alarcón-garcía et al. (2025) memperkuat pandangan tersebut dengan menyatakan bahwa sikap terhadap kecurangan pajak yang berkembang dalam lingkungan keluarga dapat memengaruhi kesadaran fiskal generasi muda, sehingga faktor sosial turut berperan dalam pembentukan perilaku kepatuhan pajak.

Transparansi perpajakan juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap otoritas fiskal. Transparansi mencerminkan keterbukaan dan keadilan administrasi perpajakan dalam penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur serta penggunaan dana pajak. Dalam kerangka TPB, transparansi berfungsi memperkuat norma subjektif karena dapat menurunkan tingkat skeptisisme wajib pajak terhadap lembaga perpajakan (Wardani et al., 2022). Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem perpajakan yang transparan mampu meningkatkan persepsi keadilan dan akuntabilitas, sehingga mendorong niat kepatuhan (Mangoting et al., 2019; Oktaviani & Saifudin, 2019; Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Sebaliknya, minimnya transparansi berpotensi mengikis kepercayaan publik dan memicu perilaku tidak patuh (Wardani et al., 2022).

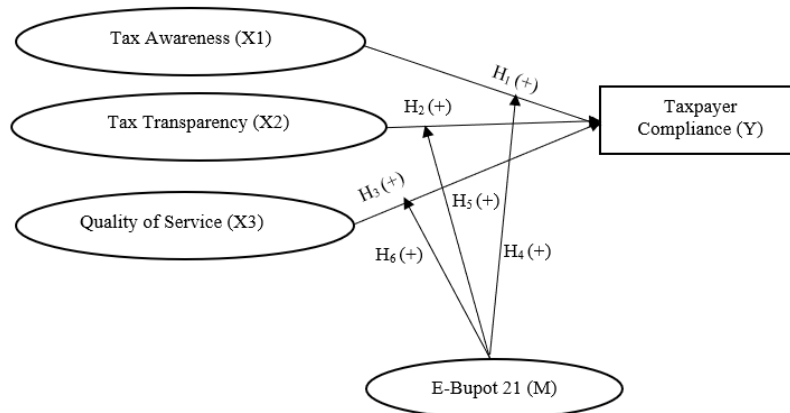
Dalam membangun lingkungan perpajakan yang suportif, transparansi fiskal menjadi elemen penting dalam menumbuhkan kepercayaan publik dan memperkuat perilaku patuh. Keterbukaan administrasi pajak terhadap prosedur dan pemanfaatan dana publik mampu memperkuat norma subjektif serta mengurangi skeptisisme terhadap otoritas pajak (Wardani et al., 2022). Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah diakses dapat memperkuat persepsi keadilan serta akuntabilitas, yang pada akhirnya meningkatkan niat kepatuhan (Mangoting et al., 2019; Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menimbulkan persepsi negatif bahwa pajak merupakan bentuk hukuman, bukan instrumen pelayanan publik, sehingga memperbesar risiko ketidakpatuhan (Mohammed & Tangli, 2024). Oleh karena itu, konsistensi kebijakan dan ketersediaan saluran komunikasi yang

terbuka menjadi faktor determinan dalam menjaga legitimasi sistem perpajakan (Pawama et al., 2021).

Kualitas pelayanan pajak yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kendali perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Pelayanan yang profesional, responsif, dan mudah diakses dapat menciptakan administrasi yang efisien dan mengurangi hambatan kepatuhan (Anam & Kumala, 2022; Devita et al., 2024). Wajib pajak yang mendapatkan pengalaman pelayanan yang memuaskan cenderung memiliki persepsi positif terhadap otoritas pajak dan memperkuat niat untuk patuh (Melinda & Susanto, 2024). Hasil penelitian eksperimental yang dilakukan oleh Vossler et al. (2021) menunjukkan bahwa informasi terkait layanan bantuan pajak (*tax assistance services*) dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak individu, terutama dalam situasi di mana pemotongan pajak kurang optimal. Hal ini menegaskan bahwa layanan pajak yang berkualitas berkontribusi terhadap penguatan kepercayaan institusional dan perilaku kepatuhan (Basuki & Jaeni, 2022; Imakulata et al., 2023).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan sistem *Electronic Tax Withholding Slip System* (e-Bupot), yang kini dikembangkan menjadi e-sertifikat pemotongan/pemungutan pajak. Inovasi digital ini dirancang untuk menyederhanakan pelaporan PPh Pasal 21, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi beban administrasi (Faisol & Norsain, 2023; Zumariz & Ratnawati, 2024). Walaupun adopsi teknologi cenderung meningkatkan kepatuhan, interaksi antara e-Bupot dan faktor perilaku wajib pajak masih memerlukan pengujian empiris yang lebih mendalam. Saptono et al. (2023) menemukan bahwa kualitas sistem pajak elektronik (*E-Tax System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan melalui kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas sistem menjadi penentu keberhasilan implementasi e-Bupot. Di sisi lain, Bhalla et al. (2022) menegaskan bahwa transformasi teknologi dalam sistem perpajakan dapat meningkatkan kinerja bisnis yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepatuhan fiskal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menguji peran moderasi adopsi e-Bupot terhadap hubungan antara kesadaran pajak, transparansi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. E-Bupot diposisikan sebagai mekanisme penguat (*reinforcing mechanism*) yang mengotomatisasi kepatuhan wajib pajak berkesadaran tinggi (Arianty & Desi, 2021) serta meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Dermawan & Purboyo, 2023). Namun, mengingat kompleksitas sistem digital (Nur & Widodo, 2022), diperlukan pengujian empiris untuk memastikan konsistensi peran e-Bupot dalam memperkuat hubungan antarvariabel perilaku. Dengan fokus penelitian pada KPP Pratama Batam Selatan yang menjadi wilayah strategis dengan aktivitas tinggi wajib pajak badan dan orang pribadi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kerangka TPB dengan memasukkan faktor teknologi sebagai variabel moderasi, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan berbasis data bagi DJP dalam mewujudkan sistem perpajakan yang adaptif, transparan, dan berkeadilan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif asosiatif dengan metode eksperimen kausal. Populasi penelitian meliputi seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan, dengan jumlah sebanyak 400.034 wajib pajak. Pengambilan sampel dilakukan secara purposif, dengan responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu: (1) wajib pajak terdaftar dan aktif di KPP Pratama Batam Selatan; (2) bekerja sebagai petugas pajak, staf akuntansi, konsultan pajak, atau pemilik usaha UMKM; (3) rutin melakukan pemotongan dan pelaporan pajak; (4) memiliki pendidikan minimal sarjana; (5) berusia minimal 25 tahun; dan (6) bersedia berpartisipasi secara sukarela.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan dengan mengadaptasi indikator dari penelitian sebelumnya. Setiap pernyataan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert empat poin, dengan rentang dari 'sangat tidak setuju' (1) hingga 'sangat setuju' (4). Variabel kunci dan masing-masing indikatornya dijelaskan pada bagian berikutnya.

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Nomor Kuesioner	Skala	Referensi
Kepatuhan wajib pajak	a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.	1-2	Ordinal	Sunarto & Liana (2020)
	b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT.	3-4		
	c. Kepatuhan dalam perhitungan pembayaran Pph dan pajak terutang.	5-6		
	d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.	7-9		
Kesadaran Perpajakan	a. Mengetahui Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.	10-11	Ordinal	
	b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.	12-13		

	c. Kewajiban perpajakan harus sesuai ketentuan berlaku.	14-15		Marjono et al. (2020)
	d. Menghitung, membayar, melaporkan pajak sukarela	16-17		
	e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.	18		
Transparansi pajak	a. Keterbukaan	19-20		
	b. Mudah dipahami	21-22		
	c. Informasi yang cukup, mudah diawasi	23-24	Ordinal	Pawama et al. (2021)
	d. Dapat dipertanggungjawabkan.	25-27		
Kualitas Pelayanan	a. <i>Reliability</i>	28-29		
	b. <i>Responsiveness</i>	30-31		
	c. <i>Assurance</i>	32-33	Ordinal	Hidayat & Wati (2022)
	d. <i>Empathy</i>	34-35		
	e. <i>Tangible</i>	36		
E-Bupot	a. Mempercepat pekerjaan	37		
	b. Meningkatkan kinerja pekerjaan	38		
	c. Meningkatkan produktivitas	39		
	d. Efektivitas	40-41	Ordinal	Putra et al. (2021)
	e. Mempermudah pekerjaan	42-43		
	f. Bermanfaat dan membantu	44-45		

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Termoderasi (MRA) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. MRA digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen, yang memungkinkan penyelidikan apakah hubungan ini diperkuat atau diperlemah oleh keberadaan variabel moderasi.

Model luar digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk. Validitas dievaluasi melalui nilai pemuatan faktor (lebih besar dari 0,6) dan Ekstraksi Varians Rata-rata ( $AVE > 0,5$ ). Validitas diskriminan diperiksa dengan menganalisis nilai pemuatan silang dan membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar-konstruk. Reliabilitas dinilai menggunakan Reliabilitas Komposit dan Alfa Cronbach, dengan nilai di atas 0,7 menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima.

Model dalam kemudian digunakan untuk mengevaluasi hubungan struktural antar variabel dengan memeriksa nilai R-kuadrat ( $R^2$ ), yang menunjukkan proporsi varians dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis t-statistik (lebih besar dari 1,66105) dan nilai-p (kurang dari 0,05) untuk menentukan signifikansi setiap koefisien jalur, termasuk pengaruh variabel moderasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

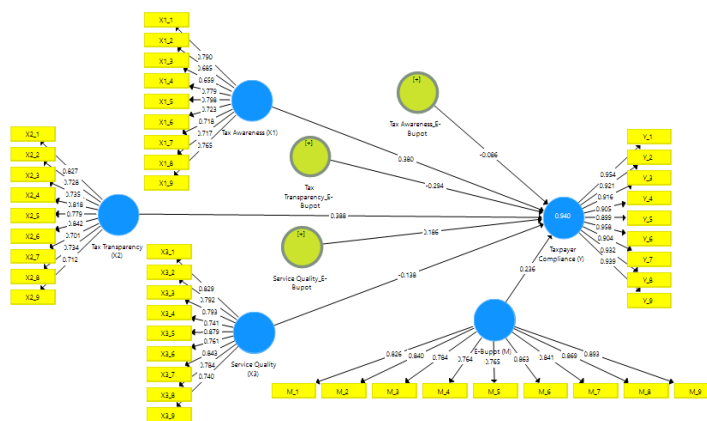
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara **luring (tatap muka)** dengan cara menyerahkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak yang hadir di KPP Pratama Batam Selatan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada **100 responden**, dan profil demografis responden dirangkum dalam **Tabel 2**.

Tabel 2. Profil Responden

	Deskripsi	N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54%
	Perempuan	46	46%
Umur	25 - 30 tahun	23	23%
	30-40 tahun	54	54%
	> 40 tahun	23	23%
Pendidikan	S1	45	45%
	S2	32	32%
	S3	23	23%
Pekerjaan	Officer Pajak	11	11%
	Konsultan Pajak	33	33%
	Accounting	17	17%
	UMKM	39	39%

Sumber: Data diolah (2025)

Uji validitas mengharuskan setiap variabel yang diukur menunjukkan korelasi yang signifikan dengan indikatornya. Dengan menggunakan metode *Partial Least Squares (PLS)*, validitas dinilai melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Standar minimum untuk *convergent validity* mensyaratkan bahwa nilai *factor loading* harus lebih besar dari 0,6 dan nilai AVE harus melebihi 0,5. Nilai *factor loading* disajikan pada Gambar 2, sedangkan nilai AVE untuk setiap variabel dijelaskan secara rinci dalam Tabel 3.



Gambar 2. Keluaran Grafis

Sumber: Data diolah menggunakan SmartPLS 3 (2025)

Gambar 2 menunjukkan bahwa setiap konstruk mempunyai nilai muatan luar di atas 0,6 yang mengindikasikan bahwa semua indikator layak digunakan sebagai alat ukur karena memenuhi standar minimal validitas konstruk.

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk

	Average variance extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.857	0.979	0.982

Kesadaran Perpajakan (X1)	0.545	0.896	0.915
Transparansi Pajak (X2)	0.586	0.911	0.927
Kualitas Pelayanan (X3)	0.635	0.928	0.940
E-Bupot (M)	0.686	0.942	0.952
Kesadaran Perpajakan_E-Bupot	1.000	1.000	1.000
Transparansi Pajak_E-Bupot	1.000	1.000	1.000
Kualitas Pelayanan_E-Bupot	1.000	1.000	1.000

Sumber: Data diolah menggunakan SmartPLS 3 (2025)

Tabel 2 menunjukkan nilai AVE di atas 0,5 untuk semua konstruk yang mengonfirmasi validitas konvergen yang baik dan kesesuaian semua instrumen sebagai alat ukur. Secara spesifik, AVE untuk kepatuhan wajib pajak adalah 0,857, kesadaran pajak 0,545, transparansi pajak 0,586, kualitas layanan 0,635, dan e-bupot 0,686.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi, akurasi, dan dependabilitas variabel penelitian. Dalam metode *Partial Least Squares* (PLS) peneliti mengevaluasi reliabilitas menggunakan dua pendekatan yaitu Reliabilitas Komposit dan Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha-nya > 0,7 atau nilai Reliabilitas Kompositnya > 0,7. Berdasarkan Tabel 2, semua konstruk dalam penelitian ini menunjukkan Reliabilitas Komposit di atas ambang batas 0,70 (Kepatuhan Wajib Pajak 0,982, kesadaran pajak 0,915, transparansi pajak 0,927, kualitas layanan 0,940, dan e-Bupot 0,952). Hasil ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi dalam setiap konstruk. Lebih lanjut, nilai Cronbach's Alpha untuk setiap konstruk juga melebihi 0,70 (Kepatuhan Wajib Pajak 0,979, kesadaran pajak 0,896, transparansi pajak 0,911, kualitas layanan 0,928, dan e-Bupot 0,942). Dengan demikian, semua instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Model struktural digunakan untuk mengevaluasi hipotesis hubungan sebab-akibat antar variabel yang diteliti. Dalam pendekatan *Partial Least Squares* (PLS), model struktural dinilai menggunakan nilai  $R^2$  untuk variabel dependen dan nilai-t untuk setiap koefisien jalur, yang bersama-sama menentukan apakah hubungan antar variabel signifikan secara statistik dan selaras dengan arah yang diharapkan. Nilai  $R^2$  menunjukkan proporsi varians variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, dan  $R^2$  yang lebih tinggi menandakan daya penjelasan yang lebih kuat dan kemampuan prediksi model yang lebih baik.

Tabel 4. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0,940	0,935

Sumber: Data diolah menggunakan SmartPLS 3 (2025)

Berdasarkan Tabel 4, nilai **R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,940** menunjukkan bahwa **kepatuhan wajib pajak dijelaskan sebesar 94% oleh variabel kesadaran pajak, transparansi pajak, kualitas layanan, dan E-Bupot**, sedangkan **sisanya sebesar 6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini**. Nilai **Adjusted R-Square sebesar 0,935**, yang tidak jauh berbeda dari  $R^2$ , **menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat stabilitas yang baik**.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode **bootstrapping pada aplikasi SmartPLS**. Metode ini bertujuan untuk meminimalkan potensi

**abnormalitas data dan meningkatkan keandalan estimasi model.** Pengujian menggunakan tingkat signifikansi (alpha) sebesar 5%, dengan kriteria penerimaan hipotesis alternatif (Ha) jika nilai  $p < 0,05$ .

Tabel 5. Path Coefficients

	Original Sample	T Statistics	P Values
Kesadaran Perpajakan (X1)	0,380	2,541	0,006
Transparansi Pajak (X2)	0,388	6,168	0,000
Kualitas Pelayanan (X3)	-0,138	1,798	0,038
Kesadaran Perpajakan (X1)*E-Bupot (M)	-0,086	0,686	0,247
Transparansi Pajak (X2) )*E-Bupot (M)	-0,294	4,926	0,000
Kualitas Pelayanan (X3) )*E-Bupot (M)	0,186	2,295	0,012

Source: Data processed using SmartPLS 3 (2025)

Tabel 5 menyajikan hasil analisis empiris yang diawali dengan pengujian pengaruh langsung. Variabel kesadaran pajak (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien jalur sebesar 0,380, nilai t-statistik 2,541, dan p-value 0,006 ( $<0,05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis pertama dan menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran pajak diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Artinya, wajib pajak yang memahami fungsi pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional cenderung menunjukkan perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya, transparansi pajak (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,388, nilai t-statistik 6,168, dan p-value 0,000 ( $<0,05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis kedua dan menunjukkan bahwa transparansi sistem perpajakan yang mencakup keterbukaan informasi mengenai regulasi, prosedur, serta kebijakan fiskal dapat menumbuhkan kepercayaan dan persepsi keadilan di kalangan wajib pajak.

Berbeda dengan hipotesis awal, kualitas pelayanan (X3) menunjukkan pengaruh negatif namun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien jalur sebesar -0,138 dengan nilai t-statistik 1,798 dan p-value 0,038 ( $<0,05$ ) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan justru diikuti oleh penurunan kepatuhan. Temuan ini dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan wajib pajak dan pengalaman mereka terhadap pelayanan otoritas pajak. Prosedur yang dianggap rumit, sistem yang belum optimal, atau pelayanan yang tidak konsisten dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada turunnya kepatuhan.

Pada analisis moderasi, variabel E-Bupot (M) tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara kesadaran pajak (X1) dan kepatuhan wajib pajak (Y). Koefisien jalur sebesar -0,086 dengan nilai t-statistik 0,686 dan p-value 0,247 ( $>0,05$ ) menunjukkan bahwa E-Bupot tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan, sehingga hipotesis keempat tidak didukung.

Sebaliknya, E-Bupot (M) memoderasi secara signifikan dan negatif hubungan antara transparansi pajak (X2) dan kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien jalur sebesar -0,294, nilai t-statistik 4,926, dan p-value 0,000 ( $<0,05$ ). Hasil ini bertentangan dengan hipotesis kelima dan menunjukkan bahwa penerapan E-Bupot justru melemahkan pengaruh positif transparansi terhadap kepatuhan. Kondisi ini

kemungkinan disebabkan oleh kendala adaptasi teknologi, keterbatasan literasi digital, serta hambatan teknis dalam penggunaan sistem. Meskipun E-Bupot dirancang untuk meningkatkan transparansi melalui sistem elektronik, efektivitasnya masih bergantung pada kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan sistem tersebut.

Sementara itu, E-Bupot (M) terbukti memoderasi secara positif dan signifikan hubungan antara kualitas pelayanan (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y), dengan koefisien jalur sebesar 0,186, nilai t-statistik 2,295, dan p-value 0,012 ( $<0,05$ ). Hasil ini mendukung hipotesis keenam dan menunjukkan bahwa penerapan E-Bupot memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem E-Bupot memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi potensi kesalahan pelaporan. Kondisi ini meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar variabel independen mendukung pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pengaruh negatif kualitas pelayanan serta moderasi negatif E-Bupot pada hubungan transparansi-kepatuhan mencerminkan dinamika implementasi sistem digital dan pelayanan pajak yang masih memerlukan penyesuaian agar selaras dengan tujuan peningkatan kepatuhan melalui pendekatan berbasis teknologi.

Temuan penelitian ini menunjukkan dinamika menarik antara faktor perilaku dan digitalisasi dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama dan kedua menegaskan bahwa kesadaran pajak dan transparansi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang memperkuat peran penting faktor non-ekonomi dalam membangun kepatuhan berbasis nilai. Konsistensi hasil ini, terutama pada kelompok responden profesional seperti konsultan, akuntan, dan individu berpendidikan tinggi, menunjukkan bahwa kepatuhan di KPP Pratama Batam Selatan lebih banyak dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif yang kuat dibandingkan oleh insentif ekonomi semata. Temuan ini selaras dengan pandangan Nguyen (2022) yang menyatakan bahwa tantangan utama negara berkembang dalam meningkatkan penerimaan pajak justru terletak pada lemahnya dimensi psikologis dan sosial dari kepatuhan. Dengan demikian, keberhasilan dua hipotesis awal ini menandakan bahwa otoritas pajak telah mampu menanamkan motivasi intrinsik dan rasa tanggung jawab kolektif terhadap sistem perpajakan. Penelitian Pratama & Muhammad (2025) juga menegaskan bahwa transparansi administrasi dan sistem pajak yang baik merupakan fondasi penting dalam memperkuat kepercayaan fiskal yang pada akhirnya mendorong kepatuhan secara sukarela.

Namun, temuan positif tersebut berlawanan dengan hasil pada variabel kualitas pelayanan yang justru menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menjadi indikasi adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan fiskus, terutama di kalangan wajib pajak profesional yang menuntut efisiensi, kecepatan, dan konsistensi dalam layanan publik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pelayanan konvensional yang lamban, birokratis, dan tidak responsif dapat merusak persepsi kendali perilaku (*perceived behavioral control*) wajib pajak. Meskipun individu memiliki niat kuat untuk patuh, ketidaknyamanan dalam proses administrasi meningkatkan beban kepatuhan non-moneter sebagaimana dikemukakan oleh Musimenta (2020), sehingga memicu

kelelahan kepatuhan (*compliance fatigue*). Akibatnya, hubungan wajib pajak dengan otoritas berubah dari hubungan pelayanan menjadi hubungan koersif, di mana pajak tidak lagi dipandang sebagai kontribusi sosial, melainkan sebagai beban yang mengurangi kesejahteraan. Fenomena ini sejalan dengan peringatan Mohammed & Tangl (2024) yang menunjukkan bahwa interaksi negatif dengan aparat fiskus dapat menurunkan persepsi pajak sebagai bentuk pelayanan publik. Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan tatap muka perlu menjadi prioritas strategis agar kepercayaan dan kepatuhan yang telah dibangun melalui kesadaran dan transparansi tidak tergerus oleh pengalaman administratif yang buruk.

Temuan menarik lainnya muncul dari hasil moderasi E-Bupot yang menunjukkan adanya paradoks digitalisasi. Sistem E-Bupot, yang diharapkan memperkuat hubungan antara faktor perilaku dan kepatuhan, ternyata menunjukkan efek yang beragam. Pada dimensi kesadaran pajak, E-Bupot gagal memoderasi hubungan tersebut secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran moral wajib pajak tidak secara otomatis diterjemahkan menjadi perilaku kepatuhan digital. Antinyan & Asatryan (2019) menekankan bahwa keberhasilan sistem digital dalam mengubah perilaku memerlukan mekanisme dorongan perilaku (*behavioral nudges*) yang efektif, sedangkan E-Bupot masih menghadapi kendala teknis dan resistensi penggunaan yang menghambat fungsinya sebagai instrumen perilaku. Lebih jauh, pada hubungan antara transparansi pajak dan kepatuhan, E-Bupot justru memberikan efek moderasi negatif. Alih-alih memperkuat keterbukaan dan kepercayaan, sistem digital ini menciptakan kompleksitas baru bagi pengguna non-ahli seperti pelaku UMKM maupun profesional yang menghadapi kesalahan sistem (*error*) dan keterbatasan teknis. Nur & Widodo (2022) menyebutkan bahwa implementasi sistem pajak digital di Indonesia masih menghadapi tantangan serius terkait kesiapan pengguna dan kestabilan teknologi. Akibatnya, persepsi transparansi berubah menjadi beban kepatuhan digital (*digital compliance burden*), yang melemahkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem elektronik.

E-Bupot terbukti berperan positif dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem digital mampu berfungsi sebagai mekanisme korektif terhadap kegagalan layanan konvensional. E-Bupot menghadirkan bentuk layanan mandiri (*self-service*) yang lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga menurunkan biaya kepatuhan dan memulihkan persepsi kendali perilaku wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Saptono et al. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas sistem e-tax secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna dan niat untuk patuh. Vossler et al. (2021) juga menunjukkan bahwa sistem withholding digital yang efisien dapat meningkatkan perilaku kepatuhan secara berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun E-Bupot menimbulkan tantangan pada aspek adaptasi perilaku, sistem ini sekaligus memberikan solusi terhadap kelemahan struktural layanan publik tradisional.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis penting terhadap pengembangan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan mendefinisikan E-Bupot sebagai moderator kontingensi perilaku yang kompleks. Efektivitas sistem digital terbukti tidak bersifat universal, tetapi sangat bergantung pada kesiapan perilaku dan literasi pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh strategi pengelolaan transisi perilaku wajib pajak. Secara strategis, hasil penelitian ini menegaskan perlunya implementasi Strategi Digital 360 Derajat oleh otoritas pajak yang mencakup peningkatan kualitas sistem, pelatihan pengguna, edukasi digital, dan manajemen perubahan (*change*

*management*) yang terintegrasi. Kegagalan moderasi pada hubungan kesadaran dan transparansi menandakan bahwa digitalisasi tidak dapat berjalan efektif tanpa dukungan kesiapan sosial dan perilaku. Dengan pengelolaan yang tepat, digitalisasi perpajakan dapat menjadi katalis untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dan memperkuat *tax buoyancy* nasional sebagaimana dikemukakan oleh Sinaga et al. (2023), di mana reformasi struktural dan transformasi digital yang berorientasi pada perilaku menjadi kunci bagi keberlanjutan sistem perpajakan Indonesia di masa depan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran pajak dan transparansi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor perilaku non-ekonomi berperan penting dalam mendorong kepatuhan sukarela. Wajib pajak yang memahami fungsi pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan nasional serta memperoleh akses informasi yang transparan mengenai sistem perpajakan, cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi wajib pajak dengan realitas pelayanan otoritas pajak, di mana hambatan seperti prosedur yang rumit dan pelayanan yang tidak konsisten dapat menurunkan persepsi positif terhadap sistem perpajakan.

Hasil moderasi menunjukkan bahwa E-Bupot belum mampu memperkuat hubungan antara kesadaran pajak dan kepatuhan, serta justru melemahkan hubungan antara transparansi pajak dan kepatuhan. Kondisi ini disebabkan oleh kendala adaptasi teknologi dan literasi digital wajib pajak yang belum merata. Namun demikian, E-Bupot terbukti memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan, dengan memberikan kemudahan akses, efisiensi administrasi, dan peningkatan akurasi data. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan perilaku dan kemampuan adaptasi wajib pajak. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu mengimplementasikan strategi digital yang menyeluruh melalui pendekatan *Digital 360 Derajat*, yang mengintegrasikan inovasi teknologi dengan peningkatan literasi digital, pelatihan pengguna, serta reformasi pelayanan publik untuk memperkuat kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Saran dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting yang diharapkan dapat bermanfaat kepada banyak pihak. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti persepsi keadilan pajak, efektivitas sanksi, atau faktor teknologi lainnya seperti pemanfaatan mobile tax apps. Penelitian juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam faktor-faktor psikologis dan perilaku wajib pajak yang tidak dapat dijangkau melalui metode kuantitatif. Pihak pemerintah perlu mendorong peningkatan infrastruktur teknologi informasi perpajakan secara merata, khususnya di daerah yang masih memiliki keterbatasan akses digital. Selain itu, pemerintah juga dapat memperkuat regulasi terkait integrasi sistem perpajakan digital agar lebih efisien dan minim kesalahan teknis yang berpotensi menurunkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disarankan agar DJP lebih mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak mengenai penggunaan e-Bupot 21, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga manfaatnya dalam meningkatkan transparansi dan kemudahan

administrasi pajak. Edukasi sebaiknya disesuaikan dengan tingkat pemahaman wajib pajak, baik melalui media digital, webinar, maupun program pembinaan secara langsung. Terakhir kepada Wajib Pajak, Wajib Pajak diharapkan semakin aktif dalam mencari informasi dan mengikuti pelatihan atau sosialisasi terkait kewajiban perpajakan dan penggunaan sistem e-Bupot 21. Penting juga bagi wajib pajak untuk terus meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab moral dalam memenuhi kewajiban pajaknya sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alarcón-garcía, G., Manuel, J., & Balsas, M. (2025). Tax Compliance and Conditional Cooperation : A Study Based on the Dense Social Trust of Young People. *Societies*, 15(39), 1–15.
- Amin, S. N., Buhari, P. Z. A., Yaacob, A. S., & Iddy, Z. (2022). Exploring the Influence of Tax Knowledge in Increasing Tax Compliance by Introducing Tax Education at Tertiary Level Institutions. *Open Journal of Accounting*, 11(02), 57–70. <https://doi.org/10.4236/ojacct.2022.112004>
- Anam, F. K., & Kumala, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Kepercayaan WajibPajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Tahun 2019 – 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 270–279.
- Antinyan, A., & Asatryan, Z. (2019). Nudging for Tax Compliance A Meta-Analysis. *CESifo Working Paper Series*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30303.41129>
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Info Artha*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Arianty, F., & Desi. (2021). Analisis Penerapan Azas Ease of Adminsitration Pada Aplikasi Bukti Potong Elektronik (E-Bupot). *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 4(1), 2021.
- Basuki, A., & Jaeni. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Penerapan E – Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Kompak:Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(2), 428–466. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i2.820>
- Bhalla, N., Sharma, R. K., & Kaur, I. (2022). Effect of Tax Knowledge and Technological Shift in Tax System on Business Performance: A PLS-SEM Analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su141610217>
- Dermawan, S. O., & Purboyo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem e-Bupot Unifikasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelaporan SPT Masa (PIECES Framework). *Jurnal Ekobistek*, 12(4), 712–720. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i4.701>
- Devita, Nabila, D., Harahap, L., & Vientiany, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 227–238.
- DJPb Kementerian Keuangan. (2023). *Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2023*.
- Faisol, M., & Norsain. (2023). Enhancing Tax Compliance Through Digital Transformation: Evidence From Corporate Taxpayers' Usage Of E-Bupot. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer)*, 16(1), 159–168.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

- Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020.  
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Imakulata, M., Mitan, W., & Ranga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229–246.  
<https://doi.org/10.58192/populer.v2i3.1241>
- Imelda, G., & Santioso, L. (2023). Pengaruh Tax Knowledge, Tax Awareness Terhadap Tax Compliance Wajib Pajak (OP). *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 5(1), 417–422.
- Kasih, V., & Ngadiman. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggelapan Pajak. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 6(4), 1587–1597.
- Mangoting, Y., Tangkelobo, H., & Sin, W. L. (2019). Taxpayer Compliance Model Based On Transparency, Ethics and Trust. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 19(1), 104.  
<https://doi.org/10.20961/jab.v19i1.399>
- Mansur, F., Hernando, R., & Prasetyo, E. (2023). Factors Affecting MSME Taxpayer Compliance: Tax Sanctions As Moderation. *Jurnal Akuntansi*, 27(1), 136–156.  
<http://dx.doi.org/10.24912/jm.v27i1.1152>
- Manuel, D., & Jonnardi, J. (2023). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions And Tax Knowledge On Individual Taxpayer Compliance In Tangerang City With Tax Socialization As A Moderation Variable. *Return : Study of Management, Economic and Bussines*, 2(6), 625–634.  
<https://doi.org/10.57096/return.v2i06.117>
- Marjono, Dingun, H., & Yuliana, A. (2020). Pengaruh Kesadaran Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kecamatan Putussibau Utara). *JES (Jurnal Ekonomi STIEP)*, 5(2), 52–58.
- Melinda, R., & Susanto, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(3), 293–300.
- Mohammed, H., & Tangl, A. (2024). Taxation Perspectives: Analyzing the Factors behind Viewing Taxes as Punishment—A Comprehensive Study of Taxes as Service or Strain. *Journal of Risk and Financial Mangement*, 17(5), 1–17.
- Musimenta, D. (2020). Knowledge Requirements, Tax Complexity, Compliance Costs And Tax Compliance In Uganda. *Cogent Business & Management*, 7, 1–19.  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1812220>
- Nguyen, T. H. (2022). The Impact of Non-Economic Factors on Voluntary Tax Compliance Behavior: A Case Study of Small and Medium Enterprises in Vietnam. *Economies*, 10(179), 1–18.
- Ningsih, S. R., Marlina, E., & Ahyaruddin, M. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 298–322.
- Nur, T. F., & Widodo, A. (2022). Challenges of Using NIK as a Tax Payer Identity. *Proceedings*, 83(6), 1–7.
- OECD. (2023). *Revenue statistics 2023\_tax revenue buoyancy in OECD countries: Tax revenue trends 1965-2022*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/2fd2a693-en>

- Oktaviani, L. D., & Saifudin, S. (2019). Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dosen Pada Beberapa Perguruan Tinggi Swasta Di Semarang. *Solusi*, 17(2), 113–130. <https://doi.org/10.26623/v17i2.1459>
- Pawama, S. D., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Transparansi Pajak Dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Umkm Di Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"*, 12(2), 167–178.
- Pratama, A., & Muhammad, K. (2025). Optimizing Tax Compliance: Understanding The Link Between Company Tax Administration And Tax Avoidance (A Survey Of Public Companies In Indonesia, Malaysia, Singapore, And Thailand For The 2022–2023 Period). *Economies*, 13(7), 1–30.
- Putra, A. A. G. E. S., Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menakar Penerimaan Wajib Pajak atas e-Bupot dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 1–15. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12>
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Saptono, P. B., Hodži, S., Hodži, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention : The Mediating Role of User Satisfaction. *Informatics*, 10(22), 1–24.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). the Influences of Tax Awareness, Tax Socialization, Fiscus Servicing and Tax Sanctions on Obedience of Personal Taxes Obligatory. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13.
- Sinaga, S. T., Ekananda, M., Setyowati, B. Y., & Setyowati, M. (2023). Tax Buoyancy in Indonesia: An Evaluation of Tax Structure and Policy Reforms. *Economies*, 11(294), 1–18.
- Sunarto, & Liana, Y. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JiATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.30587/jiatax.v3i1.1530>
- Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Di Masa Covid-19. *Sebatik*, 24(2), 171–177. <https://doi.org/10.30588/jmp.v3i1.84>
- Tiala, F., Ratnawati, R., & Rokhman, M. T. N. (2019). Pengaruh Komite Audit, Return on Assets (Roa), Dan Leverage Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Bisnis Terapan*, 3(01), 9–20. <https://doi.org/10.24123/jbt.v3i01.1980>
- Vossler, C. A., Mckee, M., & Bruner, D. M. (2021). Journal of Economic Behavior and Organization Behavioral effects of tax withholding on tax compliance : Implications for information initiatives. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 183, 301–319. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.12.030>
- Wardani, D. K., Prabowo, A. A., & Aini, A. N. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak Oleh Fiskus Dan Trust Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 141–148. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.207>
- Zumariz, I., & Ratnawati, D. (2024). Analisis Efektifitas Djp Online Dalam Pembuatan

# *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*

Vol 8 No 1 (2026) 205 - 219 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i1.10355

Bukti Potong (E-Bupot) Pada Pph 21. *Kinerja*, 6(2), 359-368.  
<https://doi.org/10.34005/kinerja.v6i02.4085>