

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) Sebagai Pemoderasi

Feni Widiarti¹, Khalisah Viana²

¹Mahasiswa Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta¹
Email: feniwidia13@gmail.com

²Dosen FEB Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta²
Email: khalisah.subekti@uta45jakarta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan model penerimaan teknologi sebagai pemoderasi. Sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen sedangkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen serta model penerimaan teknologi sebagai variabel moderating. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Jakarta dan beberapa kriteria tertentu lainnya. Setelah dilakukan pengumpulan data serta pengambilan sampel diambil dengan menggunakan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik moderate regression analysis. Metode analisis data diuji dengan uji instrumen, uji signifikansi koefisien regresi secara parsial, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian yaitu : sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (X1 terhadap Y), kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (X2 terhadap Y), dan moderasi model penerimaan teknologi (TAM) atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (moderasi Z atas X1 terhadap Y) berpengaruh signifikan dan positif. Sedangkan moderasi model penerimaan teknologi (TAM) atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (moderasi Z atas X2 terhadap Y) berpengaruh tidak signifikan dan negatif.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the tax administration system and service quality on taxpayer compliance with the technology acceptance model as a moderator. The tax administration system and service quality are independent variables, while taxpayer compliance is the dependent variable and the technology acceptance model is the moderating variable. The population of this study are individual taxpayers residing in Jakarta and certain other criteria. After collecting data and taking samples taken using purposive sampling. The analytical technique used in this study is the technique of moderate regression analysis. The data analysis method was tested by instrument testing, partial regression coefficient significance test, and determination coefficient test. The results of the study are: tax administration system on individual taxpayer compliance (X1 against Y), service quality on individual taxpayer compliance (X2 against Y), and moderation of technology acceptance model (TAM) on the effect of tax administration system on taxpayer compliance. individual person (Z moderation over X1 to Y) has a significant and positive effect. While the moderation of the technology acceptance model (TAM) on service quality on individual taxpayer compliance (Z moderation over X2 to Y) has an insignificant and negative effect.

Info Artikel

Diterima: 25 Oktober, 2021

Revisi: 14 November 2021

Dipublikasi Online:

30 Desember 2021

Kata kunci: Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Article History

Received: October 25, 2021

Revised: November 14, 2021

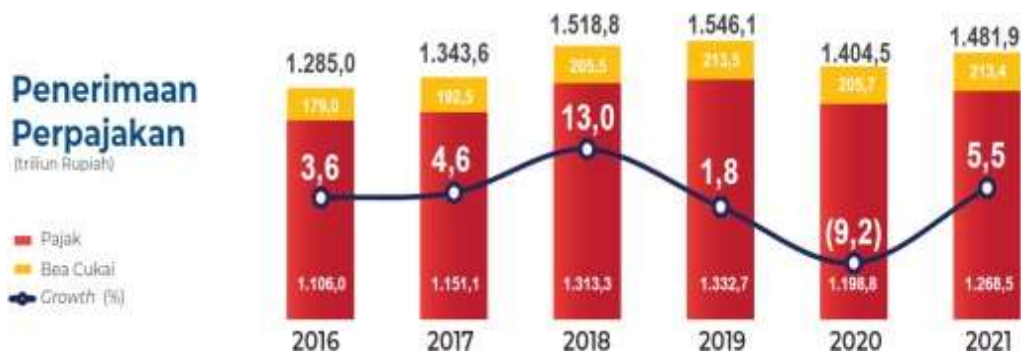
Published Online: December 30, 2021

Keywords: Tax Administration System, Service Quality, Individual Taxpayer Compliance, Technology Acceptance Model (TAM)

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar dan sektor yang berpotensi untuk membiayai dan menyukseskan pembangunan nasional, perbaikan infrastruktur maupun peningkatan perekonomian negara. Seiring berjalannya waktu, dana yang dibutuhkan pemerintah akan semakin meningkat maka kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Orang Pribadi akan membantu berjalannya pertumbuhan negara. Pembayaran pajak sebagai perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional maupun daerah.

Gambar 1 Kontribusi Penerimaan Perpajakan dalam APBN



Sumber : (UU APBN dan Nota Keuangan, 2021)

Gambar 2 Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan



Sumber : (UU APBN dan Nota Keuangan, 2021)

Dari gambar 1.1.1 Kontribusi Penerimaan Perpajakan dalam APBN dan 1.1.2 Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan menunjukkan bahwa setiap tahunnya terjadi peningkatan pendapatan negara, yang setiap tahunnya terdapat perkembangan baik dari sistem pemerintah, kualitas pelayanan dan pembaharuan ketentuan – ketentuan yang berlaku. Tetapi Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan pemerintah.

Menurut Putri et al., (2019) Oleh karenanya, Direktorat Jenderal Pajak menjadikan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak menjadi agenda utama yang harus dilakukan. Hal ini disebabkan karena keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan secara disiplin dan jujur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sasmita (2019), Kepatuhan dalam hal perpajakan juga selalu dikaitkan dengan reformasi perpajakan, kini dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini menjadikan kualitas sistem pelayanan perpajakan menjadi lebih baik dan memudahkan wajib pajak, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak tax compliance dapat dilihat dari sikap Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung pajaknya, menyetor maupun melaporkan SPT (Sandy, 2020). Karena jika wajib pajak sudah mendaftarkan diri, jujur dalam menghitung kewajiban yang sesungguhnya, tepat dalam melakukan penyetoran atau pembayaran dan melapor SPT melalui DJP sudah terlihat bahwa wajib pajak tersebut mematuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka kualitas pelayanan harus diutamakan oleh aparat pajak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang semakin tinggi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya (Yuliatie & Fauzi, 2020). Selain kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan, faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara yaitu pembaruan teknologi DJP. Agar kedepannya penerimaan negara, sistem perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dapat berkembang lebih baik dan lebih besar lagi.

Berdasarkan penjelasan diatas ditemukan beberapa hasil riset terdahulu yang menunjukkan hasil berbeda karena dipengaruhi beberapa hal. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kembali atas ketidakkonsistenan antara variabel tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel model penerimaan teknologi yang memoderasi pengaruh antara sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari beberapa peneliti yang ditemukan sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian untuk variabel ini secara bersama – sama. Dengan adanya penelitian ini diharapkan di masa mendatang, sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat demi tercapainya tujuan negara yaitu meningkatkan penerimaan pajak terbesar. Dengan adanya variabel baru (Z) yaitu model penerimaan teknologi, variabel lainnya akan meningkat karena variabel Z akan mendukung, karena dengan adanya variabel model penerimaan teknologi segala sesuatu akan lebih terjangkau.

2. LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

2.1 Attribution Theory

Attribution theory dikemukakan oleh Fritz Heider (1958). Attribution theory atau teori atribusi pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu dihasilkan secara internal atau eksternal (Sitorus, 2018). Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang berasal dari luar, yaitu perilaku seseorang yang dipandang sebagai akibat dari tekanan situasi atau lingkungan. Teori atribusi merupakan teori yang terkait dengan sikap wajib pajak dalam mengambil keputusan. Maka kesadaran wajib pajak merupakan pengaruh dari faktor internal seseorang yang membuat seseorang mengambil keputusan. Sikap wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakan dan penerapan self assessment system mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan kata lain, sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak bergantung pada perilaku atau keputusan wajib pajak.

2.2 Theory of Planned Behavior

Menurut Icek Ajzen (1991) penemu theory planned behavior, teori ini cocok digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang memerlukan perencanaan. Theory Of Planned Behavior adalah teori yang menyatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan yang baik jika ada suatu motivasi yang mendorong untuk melakukan perbuatan tersebut (Ajzen, 2020). Yang dimaksud seseorang disini adalah wajib pajak. Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan dimotivasi oleh beberapa faktor. Faktor motivasi inilah yang menyebabkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan peraturan pajak. Dalam membayar pajak tersebut wajib pajak tidak akan merasa berat hati karena wajib pajak termotivasi ketika membayar pajak tepat waktu akan meningkatkan penerimaan negara,. Kesadaran wajib pajak inilah yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap peraturan pajak.

Sari & Jati (2019) Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya maka kepatuhan pajak tax compliance berawal dari sikap wajib pajak yang dapat diartikan sebagai suatu tindakan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dari teori diatas maka kepatuhan terhadap pajak yaitu melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan SPT (Surat pemberitahuan) dengan tepat waktu serta membayar pajak dengan tepat waktu. Oleh karenanya keberhasilan penerimaan pajak suatu negara tergantung pada upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan tindakan manipulasi pajak yang dapat merugikan negara.

2.3 Pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Sandy (2020) Sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan sistem kinerja. Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua instrument yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya dengan modernisasi administrasi perpajakan. Dengan adanya perbaikan sistem kinerja, oleh karenanya Sistem Informasi Perpajakan Manual, saat ini telah digantikan dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang menggunakan basis data terintegrasi untuk mendukung semua kegiatan perpajakan. Dalam proses pengembangan SIDJP, terdapat banyak sistem yang digunakan untuk meningkatkan administrasi perpajakan termasuk e-Registrasi, eBilling, e-SPT, e-Filing dan e-Faktur Webbased. Pernyataan tersebut didukung oleh Sasmita (2019) yang berpendapat bahwa konsep sistem administrasi modern dalam perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Selain itu konsep dibentuknya sistem

administrasi perpajakan yaitu sebagai pelayanan prima, pengawasan intensif dan pelaksanaan Good Governance. Salah satunya adalah dengan diberlakukannya Self Assessment System, sistem ini diberlakukan sejak terjadinya reformasi kebijakan perpajakan pada tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Kolonial Belanda.

Dalam penelitian Sandy (2020) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan menunjukkan terdapat pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dilakukan sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sistem administrasi perpajakan wajib pajak dituntut untuk memahami dan mengikuti sistem yang sudah diterapkan sesuai prosedur yang berlaku. Peneliti lainnya yang telah membuktikan pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah Damanik (2021), Hutagaol & Ginting (2020) dan Alvin & Apollo (2020). Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis pertama yaitu :

H1: Sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya. Yuliatric & Fauzi (2020) menyatakan bahwa pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan normative beliefs yaitu kondisi dimana ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan pelaksanaan sistem perpajakan yang efisien dan efektif maupun kemampuan pelayanan fiskus yang memuaskan yang membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Safitri & Silalahi (2020) menjelaskan pelayanan yaitu tindakan terhadap wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku.

Menurut penelitian Sabet et al., (2020) dan Yuliatric & Fauzi (2020) menunjukkan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus diutamakan oleh aparat pajak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Namun tidak semua aparat pajak tidak mengutamakan pelayanan. Hanya saja kurangnya informasi yang diperlukan dan unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak, hal ini mengakibatkan wajib pajak tidak

membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh), sehingga dampaknya banyak pihak beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika et al., (2020) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak. Jika kepatuhan pajak sebagai produk, tingkat kepatuhan pajak menjadi fokus utama sikap organisasi kantor pajak. Kualitas layanan tidak dapat dicapai tanpa kualitas proses. Karena itu perlu organisasi yang sesuai. Namun, organisasi yang tepat membutuhkan kepemimpinan yang memiliki komitmen kuat. Karena itu, komitmen dari bawah ke atas merupakan pilar dukungan bagi pilar-pilar lainnya. Ketika salah satu pilarnya dari tanah lemah, semua pilar akan lemah. Peneliti lainnya yang telah membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah (Rahmadika et al., 2020) (Nurlaela, 2018) dan (Sandy, 2020). Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis kedua yaitu

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5 Pengaruh model penerimaan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitiannya Karouw et al., (2020) model penerimaan teknologi dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi baru. Selain itu kerangka kerja model penerimaan teknologi memberikan sebuah gambaran tentang pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah teknologi yang baru. Dapat disimpulkan bahwa model penerimaan teknologi sangatlah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak saat ini, hal ini terjadi karena semakin besar target penerimaan pajak negara maka teknologi yang digunakan harus semakin berkembang dan ditingkatkan kembali. Begitu pun dengan kepatuhan wajib pajak agar lebih ditingkatkan kembali dalam menggunakan sebuah teknologi baru yang sudah diterapkan oleh DJP. Hasil penelitian diatas yaitu model penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kee Mohd Yussof et al., 2021) dan (Syarwani & Ermansyah, 2020). Dengan kata lain model penerimaan teknologi sama – sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP). Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis ketiga yaitu

H3: Model penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.6 Moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Model penerimaan teknologi merupakan kesuksesan sistem informasi yang paling dominan memberi kepuasan pengguna dan sangat berpengaruh bagi variabel dampak penerimaan individu (Marini & Sarwindah, 2017). Model penerimaan teknologi yaitu sistem yang dapat dijalankan dengan bersamaan dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Dengan adanya model tersebut sistem

administrasi perpajakan dapat dijalankan dengan sempurna. Dari hasil penelitian diatas model penerimaan teknologi berpengaruh terhadap sistem administrasi perpajakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rasyid et al., 2020) dinyatakan bahwa semakin mudah teknologi itu dipahami, dipelajari, digunakan dan akhirnya masyarakat mudah terampil menggunakan teknologi tersebut, maka masyarakat akan semakin nyaman dengan sebuah teknologi yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitiannya model penerimaan teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis keempat yaitu

H4: Model penerimaan teknologi dapat memoderasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7 Moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Andriani et al., (2020) menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan model penerimaan teknologi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi pula kepatuhan wajib pajak. Secara menyeluruh, sebagian teori dan pengetahuan yang mendukung dikumpulkan untuk TAM. Banyak penelitian telah menemukan bahwa model penerimaan teknologi adalah sebuah model yang secara konsisten menjelaskan sebagian besar ragam (variance) dalam menggunakan tujuan dan tingkah laku, diantara sebuah variasi teknologi-teknologi. Dengan menggunakan tingkah laku, kualitas pelayanan terhadap wajib pajak akan lebih baik. Begitupun untuk dengan adanya hal tersebut kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, sehingga tercapainya target pemerintah dalam penerimaan pajak. Dari pernyataan diatas dapat ditarik hipotesis kelima yaitu

H5: Model penerimaan teknologi dapat memoderasi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan merupakan empiris dimana peneliti terlibat langsung dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan model penerimaan teknologi sebagai pemoderasi. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja penyebab kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan instrument berupa kuesioner.

3.2 Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Jakarta dan memiliki kriteria tertentu, selain itu sesuai dengan kuisisioner yang telah disediakan. Sampel diambil dengan menggunakan purposive sampling, dengan kriteria pengambilan sampel adalah wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP di Jakarta, usia produktif $\leq 25 \leq 50$ tahun, pendidikan terakhir minimal SMA/SMK, pengalaman bekerja minimal 3 tahun, selain itu berpengalaman di bidang perpajakan, keuangan maupun accounting, pernah melakukan aktivitas perpajakan (seperti membayar pajak, melapor dan mengisi SPT), mengetahui sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan model penerimaan teknologi. Teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (representatif). Teknik pengambilan sampel ini cenderung lebih tinggi kualitas sampelnya. Karena peneliti telah membuat kisi – kisi atau batas berdasarkan kriteria tertentu yang akan dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel secara sengaja peneliti bertemu dengan responden dan dipandang cocok sebagai sumber data. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik moderate regression analysis, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 114 (seratus empat belas) responden dengan menyebar kuisisioner melalui media sosial dan chatting.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 macam variabel, yaitu variabel terikat (Dependent Variable), variabel bebas (Independent Variable) dan variabel moderasi (Moderated Variabel).

1. Variabel terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel bebas (Independent Variable)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan.

3. Variabel moderasi (Moderated Variabel)

Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah model penerimaan teknologi.

3.4 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional dari istilah – istilah yang dipakai dalam penelitian ini:

1. Sistem administrasi perpajakan

Damanik (2021) mendefinisikan sistem administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan dalam program pengembangan perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di negara tersebut.

Sistem administrasi perpajakan Direktorat Jendral Pajak menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis computer dan online, e-system digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern. Perihal ini terdapat di Lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan Departemen Keuangan.

Indikator : E-SPT, E-Filling, E-Billing, E-Faktur dan E-Faktur Webbased.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Yunika Antari & Supadmi, 2019). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan dan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan.

Indikator : Sikap pegawai DJP, pengetahuan dan pengalaman dalam pelayanan.

3. Kepatuhan wajib pajak

Menurut Prima Putri et al., (2019) Kepatuhan pajak adalah kesediaan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum ataupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak (orang pribadi) telah memenuhi kewajiban perpajakan baik tahun berjalan maupun tahun sebelumnya, sebagai berikut :

- a. kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
- b. kepatuhan dalam menyampaikan SPT
- c. kepatuhan dalam membayar pajak terutang
- d. tidak memiliki tunggakan
- e. tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan

Indikator : Kepatuhan dalam membayar pajak, menyampaikan SPT, pengetahuan wajib pajak dalam hal perpajakan, pengalaman, kesadaran dan keterampilan.

4. Model penerimaan teknologi

Menurut (Gani et al., 2020) Model penerimaan teknologi adalah sebuah model untuk menilai apakah sebuah teknologi dapat diterima/tidak oleh masyarakat baik secara individu. Model Penerimaan Teknologi awalnya diadaptasi dari teori beralasan tindakan (TRA) untuk menjelaskan minat individu untuk menerima teknologi informasi baru. Model penerimaan teknologi berpendapat bahwa kegunaan

yang dirasakan adalah penilaian subyektif individu untuk meningkatkan kinerjanya sendiri, personal kesejahteraan atau utilitas yang ditawarkan oleh teknologi.

Indikator : Faktor – faktor yang mempengaruhi minat masyarakat atau wajib pajak dalam menggunakan teknologi.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Untuk variabel sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan model penerimaan teknologi diukur dengan menggunakan skala Likert dengan 5 alternatif jawaban, yaitu “sangat tidak setuju” diberi skor 1, “tidak setuju” diberi skor 2, “netral” diberi skor 3, “setuju” diberi skor 4 dan “sangat tidak setuju” diberi skor 5.

3.6 Uji Instrumen

Uji instrument merupakan uji sebuah konstruk penelitian yang terdiri dari dimensi dan indikator (Ermawati, 2017).

1. Uji instrument terdiri dari uji validitas instrument dan reliabilitas instrument.

Validitas instrumen merupakan tingkat akurasi dan konsistensi instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dengan nilai signifikansi $< 0,05$.

2. Uji reliabilitas instrumen merupakan konsistensi hasil pengukuran yang digunakan oleh instrumen penelitian oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau di digunakan dalam waktu yang bersamaan dengan orang yang berbeda. Instrumen yang baik jika memenuhi nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.7 Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen baik model penerimaan teknologi, sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai yang digunakan untuk uji parsial ini adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis penelitian dapat diterima.

3.8 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi merupakan prosentase dari variasi total dalam variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak yang hanya dijelaskan oleh variabel independen oleh model penerimaan teknologi, sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan.

3.9 Analisis Persamaan Regresi

Analisis persamaan regresi merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Terdapat dua jenis model regresi linier yaitu regresi linier sederhana dan berganda. Model regresi linier sederhana maupun model regresi berganda dapat diperoleh dengan menggunakan metode tertentu. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengestimasi parameter model regresi adalah metode Ordinary Least Square (OLS). Setelah didapatkan perkiraan regresi linier langkah selanjutnya adalah pengujian kelayakan dan uji parameter model regresi. Kelayakan model regresi dapat dinilai dari nilai koefisien determinasi (R^2), nilai koefisien determinasi yang tinggi (mendekati 1) menginterpretasikan bahwa model regresi yang diperoleh baik. Pengujian parameter dapat diukur melalui uji signifikansi F dan uji signifikansi t. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0.05 (α), maka disimpulkan variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel respon, dan jika signifikansi t lebih kecil dari 0.05 (α), maka disimpulkan variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel respon.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisioner melalui google form dan melibatkan 130 (seratus tiga puluh) responden melalui media sosial dan chatting kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta dengan kriteria memiliki usia produktif $25 \leq 50$ tahun, pengalaman bekerja minimal 3 tahun sampai diatas 10 tahun, dan berpengalaman di bidang perpajakan dan keuangan, memiliki NPWP, pernah membayar pajak, melapor dan mengisi SPT. Dari keseluruhan responden yang sudah mengisi kuisioner terdapat pemilihan responden yang sudah disortir dan dapat diolah melalui aplikasi Smart PLS sebanyak 114 (seratus empat belas) responden. Sebanyak 16 (enam belas) responden tidak memenuhi kriteria dengan data :

- a) 10 responden memiliki pengalaman bekerja di bidang lainnya (selain di bidang perpajakan dan keuangan)
- b) 1 responden tidak memiliki NPWP
- c) 1 responden tidak pernah melapor pajak
- d) 1 responden tidak pernah membayar pajak
- e) 1 responden memiliki pengalaman bekerja ≤ 3 tahun
- f) 2 responden tidak pernah mengisi SPT

Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 26 Juli 2021 s/d 02 Agustus 2021. Deskripsi responden terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja, pengalaman bekerja, memiliki NPWP, pernah melapor pajak, membayar dan mengisi SPT.

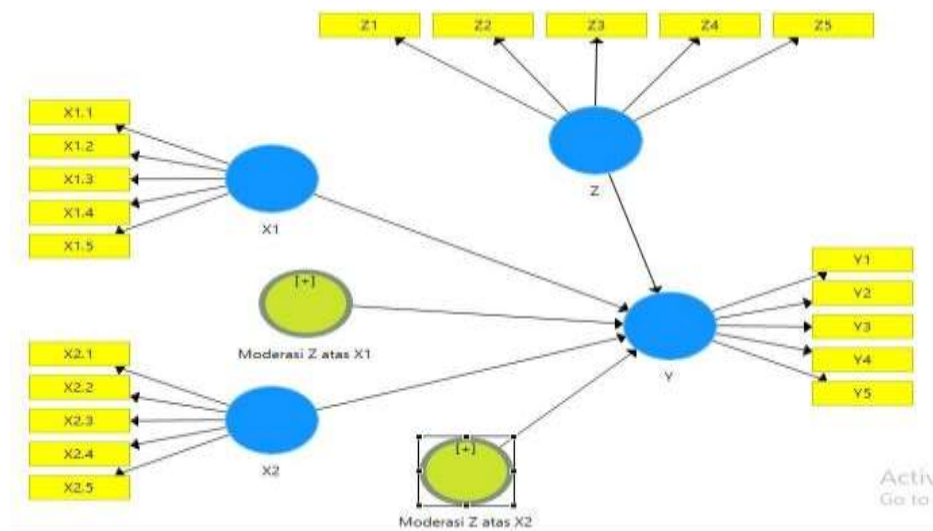
Berikut tabel yang menunjukan profil responden dalam penelitian ini :

Dekripsi	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin		
- Pria	54	47,4%
- Wanita	60	56,2%
Usia		
- ≤ 25 ≤ 50 tahun	114	100%
Pendidikan Terakhir		
- SMA/SMK	48	42,1%
- Diploma	25	21,9%
- Sarjana	41	36%
Lama Bekerja		
- < 3 tahun	0	0%
- 3 – 10 tahun	66	57,9%
- ≥ 10 tahun	48	42,1%
Pengalaman Pekerjaan		
- Bidang Perpajakan	90	78,9%
- Bidang Keuangan	24	21,1%
- Lainnya	0	0%
Kepemilikan NPWP		
- Iya	114	100%
- Tidak	0	0%
Pengalaman Membayar Pajak		
- Iya	114	100%
- Tidak	0	0%
Pengalaman Melapor Pajak		
- Iya	114	100%
- Tidak	0	0%
Mengisi SPT		
- Iya	114	100%
- Tidak	0	0%

Proses Pengolahan Data

Berdasarkan variable penelitian ini, dibentuk model penelitian yang kemudian di run menggunakan PLS – Algorithm untuk menguji kelayakan model. Model penelitian ini menggunakan outer model (model pengukuran) yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya loading factor. Untuk menguji validitas

model dengan menggunakan nilai sedangkan untuk menguji reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability (CR), Cronbach’s Alpha (CA) dan Average Variance Extracted (AVE).



A. Hasil Uji Validitas

Outers loadings (measurement model) atau validitas konvergen digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari masing-masing konstruk. Menurut Chin (1998), suatu penelitian dikatakan valid apabila nilai indikator *loading factor* harus lebih besar atau sama dengan 0,5. Berikut tabel hasil penelitian yang telah di uji menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang valid dan data yang tidak valid.

Variabel	Pengaruh Teknologi	Self Management	Generasi Millennial	Kecerdasan Emosional
X1.1	0.831			
X1.2	0.758			
X1.3	0.838			
X1.4	0.784			
X1.5	0.807			
X2.1		0.862		
X2.2		0.827		
X2.3		0.844		
X2.4		0.924		
X2.5		0.883		
Y.1			0.761	
Y.2			0.759	
Y.3			0.798	
Y.4			0.830	
Y.5			0.788	
Z.1				0.870
Z.2				0.842

Z.3				0.899
Z.4				0.775
Z.5				0.835

Sumber: (Output Smart PLS, 2021)

Data dinyatakan valid jika nilai original sample diatas 0,5. Varian data yang dinyatakan valid adalah X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Z.1, Z.2, Z.3, Z.4, Z.5. Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua nilai indikator original sample berada >0,5 yang berarti bahwa semua indikator variabel dinyatakan sudah valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Analisis selanjutnya dari *Convergent Validity* merupakan reability konstruk dengan memperhatikan nilai *Composite Reability (CR)*, *Cronbach's Alpha (CA)* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

Uji reliabititas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-error free) dan karena itu menjamin pegukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam indikatornya. Dalam PLS uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu : (a) *Cronbach's alpha* : mengukur batas bawah nilai reliabititas suatu varibel dan dapat diterima jika nilainya >0,6. (b) *Composite reliability* : mengukur nilai sesungguhnya reliabititas suatu variabel dan dapat diterima jika nilainya >0,7 (Jogiyanto dan Abdillah, 2009). Sedangkan hasil *average variance extracted (AVE)* dapat diterima bila nilainya diatas 0,5. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari gambar di bawah ini.

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Varian Extracted (AVE)
Sistem administrasi perpajakan	0,860	0,863	0,899	0,641
Kualitas pelayanan	0,918	0,922	0,939	0,754
Kepatuhan wajib pajak	0,847	0,848	0,891	0,620
Model penerimaan teknologi	0,900	0,903	0,926	0,714
Moderasi sistem administrasi perpajakan atas model penerimaan teknologi	1,000	1,000	1,000	1,000
Moderasi kualitas pelayanan atas model penerimaan eknologi	1,000	1,000	1,000	1,000

Sumber: (Output Smart PLS, 2021)

Dari data diatas disimpulkan bahwa variabel Sistem administrasi perpajakan reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,860 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,899 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted (AVE)* adalah 0,641 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian.

Perkembangan kualitas pelayanan reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,918 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,939 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,754 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian. Kepatuhan wajib pajak reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variable tersebut adalah 0,847 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,891 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,620 yang artinya variable ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian. Model penerimaan teknologi reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,900 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,926 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,714 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian.

C. Hasil Uji Regresi secara Parsial (Uji T)

Untuk membuktikan dan mengetahui hasil hipotesis maka dilakukan dan dilihat berdasarkan nilai pada path coefficients (koefisien jalur). Dapat dinilai signifikan jika T-Statistik bernilai lebih dari 1,96 dan cara yang lain adalah dengan melihat P-Value kurang dari 0,05. Berikut gambar hasil penelitian yang telah diuji dengan menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang signifikan dan data yang tidak signifikan.

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (10/STDEV)	P Values
X1 – Y	0.217	0.226	0.103	2.110	0.018
X2 – Y	0.430	0.430	0.098	4.395	0.000
Z – Y	0.359	0.354	0.082	4.382	0.000
Z * X1 – Y	- 0.144	- 0.144	0.073	1.990	0.024
Z * X2 – Y	0.069	0.069	0.080	0.863	0.194

Sumber: (Output Smart PLS, 2021)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil uji hipotesis untuk lima hipotesis.

Hipotesis pertama

Dari hasil Uji Regresi secara parsial (Uji T) dapat dilihat bahwa Original Sampel (O) = 0.217, Sample Mean (M) = 0.226, Standard Deviation (STDEV) = 0.103, T Statistic = 2.110 > 1.96, P Values = 0.018 < 0.05. Hal ini berarti pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendapatkan nilai yaitu berpengaruh positif dan signifikan, dengan demikian penelitian ini untuk hipotesis

pertama dapat di terima dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sandy (2020), Damanik (2021), Hutagaol & Ginting (2020) dan Alvin & Apollo (2020).

Sistem administrasi perpajakan merupakan sistem yang telah dibuat pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, perkembangan dalam hal perpajakan, baik untuk pengawasan atau controlling terhadap wajib pajak, mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, melapor, mengisi SPT, ataupun berkomunikasi dengan pelayanan DJP ataupun AR. Terdapat beberapa keuntungan untuk kondisi covid-19 seperti ini, karena pembatasan untuk komunikasi maka dengan beberapa sistem yang sudah diterapkan sebelumnya berguna wajib pajak, terutama bagi wajib pajak yang berhalangan saat sudah deadline, hal ini sudah tidak menjadi masalah karna saat ini semua hal yang berhubungan dengan perpajakan sudah dapat dilakukan via online.

Hipotesis kedua

Dari hasil Uji Regresi secara parsial (Uji T) dapat dilihat bahwa Original Sampel (O) = 0.430, Sample Mean (M) = 0.440, Standard Deviation (STDEV) = 0.098, T Statistic = 4.395 > 1.96, P Values = 0.000 < 0.05. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendapatkan nilai yaitu berpengaruh positif dan signifikan, dengan demikian penelitian ini untuk hipotesis kedua dapat di terima dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Kartika et al., 2020), (Rahmadika et al., 2020) (Nurlaela, 2018) dan (Sandy, 2020).

Hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk berkomunikasi dengan wajib pajak memang tidak mudah, karena terdapat banyak wajib pajak di Indonesia terutama di Jakarta. Untuk berkomunikasi, melayani dan memberikan arahan kepada wajib pajak tidak sama antara satu dengan yang lainnya. Karena wajib pajak berbeda – beda, ada yang mengerti, memahami, dan sudah biasa berhubungan dengan hal perpajakan. Tetapi ada juga yang baru terjun ke dunia perpajakan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang perpajakan. Hal ini sesuai dengan kebutuhan wajib pajak masing – masing. Tetapi dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, wajib pajak akan lebih senang, terbuka dan akan konsultasi jika terdapat masalah dalam hal perpajakan.

Hipotesis ketiga

Dari hasil Uji Regresi secara parsial (Uji T) dapat dilihat bahwa Original Sampel (O) = 0.359, Sample Mean (M) = 0.354, Standard Deviation (STDEV) = 0.082, T Statistic = 4.382 > 1.96, P Values = 0,000 < 0.05. Hal ini berarti model penerimaan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendapatkan nilai yaitu berpengaruh positif dan signifikan, dengan demikian penelitian ini untuk hipotesis ketiga dapat di terima dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Syarwani & Ermansyah, 2020), (Karouw et al., 2020) dan (Kee Mohd Yussof et al., 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa model penerimaan teknologi dapat ditingkatkan untuk memperbaiki dan

meningkatkan sistem pemerintah yang sudah ada agar lebih baik lagi, berguna dan dapat digunakan semua kalangan. Baik para senior yang sudah memahami bidang perpajakan, pengguna baru maupun wajib pajak lainnya. Hal ini dapat dijadikan motivasi bagi pemerintah, agar penerimaan pajak dapat meningkat kembali di masa mendatang.

Hipotesis keempat

Dari hasil Uji Regresi secara parsial (Uji T) dapat dilihat bahwa Original Sampel (O) = -0.144, Sample Mean (M) = -0.144, Standard Deviation (STDEV) = 0.073, T Statistic = 1.990 > 1.96, P Values = 0.024 < 0.05. Hal ini berarti moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendapatkan nilai yaitu berpengaruh positif dan signifikan, dengan demikian penelitian ini untuk hipotesis keempat sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rasyid et al., 2020) dan (Marini & Sarwindah, 2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan terkait penelitian ini.

Sistem administrasi perpajakan dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan model penerimaan teknologi dapat memperkuat. Hal ini dikarenakan dengan adanya sistem yang dibuat pemerintah dan teknologi – teknologi baru yang dapat digunakan wajib pajak selain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal yang berhubungan dengan perpajakan, model penerimaan teknologi dapat meningkatkan penerimaan pajak sebagai penerimaan terbesar negara.

Hipotesis kelima

Dari hasil Uji Regresi secara parsial (Uji T) dapat dilihat bahwa Original Sampel (O) = 0.069, Sample Mean (M) = 0.069, Standard Deviation (STDEV) = 0.080, T Statistic = 0.863 < 1.96, P Values = 0.194 > 0.05. Hal ini berarti moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendapatkan nilai yaitu berpengaruh negatif, tidak signifikan dan memperlemah, dengan demikian penelitian ini untuk hipotesis ketiga dapat ditolak dan tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Andriani et al., 2020).

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi dengan adanya model penerimaan teknologi hal ini memperlemah. Mungkin jika melayani wajib pajak dengan berkomunikasi atau memberikan penjelasan melalui teknologi – teknologi terbaru wajib pajak belum tentu semuanya memahami. Tetapi dengan seiring berjalannya waktu dan jika sudah terbiasa menggunakan wajib pajak akan lebih mudah dalam memanfaatkan teknologi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (X1 terhadap Y), kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (X2 terhadap Y), dan moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh sistem

administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (moderasi Z atas X1 terhadap Y) berpengaruh signifikan dan positif. Sedangkan moderasi model penerimaan teknologi atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (moderasi Z atas X2 terhadap Y) berpengaruh tidak signifikan dan negatif.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner melalui google form dan melibatkan 130 (seratus tiga puluh) responden dimana penyebaran link google form melalui media sosial dan chatting, tetapi dari 130 responden penulis melakukan pemilihan sample kembali dikarenakan terdapat beberapa responden yang tidak memenuhi kriteria. Dengan keseluruhan data yang dapat diolah sebanyak 114 (Seratus empat belas) responden.

Berdasarkan penelitian ini, maka peneliti memberikan rekomendasi saran sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian ini disarankan bagi para peneliti selanjutnya perlu adanya metode penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan model penerimaan teknologi agar terwujudnya upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan pajak. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel lainnya atau variabel baru agar kedepannya ilmu bidang perpajakan dapat berkembang dan lebih baik lagi. Jika ingin meneliti dengan variabel yang sama, diharapkan dapat menambah jumlah responden dan penyebaran kuisioner dapat disertai dengan wawancara kepada responden.
- 2) Agar ke depannya wajib pajak orang pribadi maupun badan dapat terus meningkatkan kepatuhan, pengetahuan di bidang perpajakan, kesadaran dalam melakukan aktivitas perpajakan, lebih kreatif dan inovatif dan lebih terbuka ke AR.
- 3) Agar pelayanan fiskus lebih optimal dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan bersikap lebih ramah, sopan, perhatian, cepat, tanggap dalam menghadapi keluhan wajib pajak dan memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2020). The Theory Of Planned Behavior: Frequently Asked Questions. *Human Behavior And Emerging Technologies*, 2(4). <https://doi.org/10.1002/Hbe2.195>
- Alvin, F., & Apollo. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(3). <https://doi.org/10.31933/Jemsi.V1i3.103>
- Andriani, R., Setyanto, A., & Nasiri, A. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model Dengan Penambahan Variabel Eksternal. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3). <https://doi.org/10.25126/Jtiik.202073850>
- Damanik, E. S. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Modern, Keadilan, Akuntabilitas, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Kota Jambi. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 5(1). <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V5i1.326>

- Ermawati, N. (2017). *Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Nanik Ermawati Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus*. (2017), 106–122.
- Gani, B. K., Wahyuni, E. D., & Marthasari, G. I. (2020). Analisis Perilaku Penerimaan Penggunaan E-Filing Menggunakan Pendekatan Theory Of Planned Behavior (Tpb) Dan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Repositor*, 2(1). <https://doi.org/10.22219/Repositor.V2i1.378>
- Hutagaol, L. H., & Ginting, S. B. (2020). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1). <https://doi.org/10.51211/Joia.V5i1.1326>
- Icek Ajzen. (1991). Teori Planned Behavior. *Perilaku Organisasi Dan Proses Penambilan Keputusan*, 34(11).
- Kamil, Nurlis Islamiah. (2015). The Effect Of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties And Tax Authorities Services On The Tax Compliance. *Research Journal Of Finance And Accounting*.
- Kartika, R., Jefri, U., & Suhartati, F. (2020). Pengaruh Persepsi Korupsi Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *Jurnal Rekaman*, 4(1).
- Kee Mohd Yussof, K. Y. S. B. K. M. Y., Ahmad, M., Md Shah, J., Foo, J., Daud, R., Hafizi, M., & Liew, T. S. (2021). Penggunaan E-Pembelajaran Dan Kesannya Terhadap Kesejahteraan Kakitangan Akademik Di Institusi Pengajian Tinggi Di Sabah. *Malaysian Journal Of Social Sciences And Humanities (Mjssh)*, 6(4). <https://doi.org/10.47405/Mjssh.V6i4.761>
- Marini, M.-, & Sarwindah, S.-. (2017). Analisis Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) Aplikasi Bpjs Online. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (Jepin)*, 3(1). <https://doi.org/10.26418/Jp.V3i1.19710>
- Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Garut*, 17(2).
- Prima Putri, N., Tanno, A., & Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Benefita*, 4(2). <https://doi.org/10.22216/Jbe.V4i2.4228>
- Rahmadika, L., Iskandar, N. S., & Afifudin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Daerah. *E-Jra*, 09(04).
- Rasyid, R. A., Sunarya, E., & Ramdan, A. M. (2020). Analisis Minat Menggunakan Mobile Payment Dengan Pendekatan Technology Accpetance Model Pada Pengguna Link Aja Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2).
- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., & Kartim. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kpp Pratama Jayapura). *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 1(2).
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/Jap.V20i2.688>
- Sandy, E. K. (2020). Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Sukoharjo. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(1). <https://doi.org/10.22225/Kr.12.1.1179.55-62>
- Sasmita, R. I. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kantor Pt. Bali Jaya Transindo Surabaya). *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(10). <https://doi.org/10.52160/Ejmm.V3i10.291>
- Sensuse, D. I., & Widiatmika, I. M. A. A. (2012). Pengembangan Model Penerimaan Teknologi Internet Oleh Pelajar Dengan Menggunakan Konsep Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2). <https://doi.org/10.21609/Jsi.V4i2.249>
- Sitohang, N. (2020). Penerapan Terhadap Model Penerimaan Teknologi (Tam) Dengan Penerimaan

- Aplikasi E-Commerce Dalam Kehidupan Bisnis Usaha Mikro Masyarakat. *Journal Of Trends Economics And Accounting ...*, 1(2).
- Sitorus, R. R. (2018). Does E-Commerce Effect On Total Tax Paid Through Taxpayer's Compliance? *Journal Of Accounting, Business And Finance Research*. <https://doi.org/10.20448/2002.42.40.48>
- Syarwani, A., & Ermansyah, E. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Sistem Keuangan Desa Di Kabupaten Tabalong Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.22373/Cj.V4i1.6464>
- Vuković, M., Pivac, S., & Kundić, D. (2019). Technology Acceptance Model For The Internet Banking Acceptance In Split. *Business Systems Research*, 10(2). <https://doi.org/10.2478/Bsrj-2019-022>
- Wulandari, D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sistem Samsat Drive Thru Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak *Skripsi-2020*, 2020(April).
- Yuliaty, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (Abm)*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/Jabm.V27i2.668>
- Yunika Antari, N. L. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V26.I01.P09>
- Yunita Sari, N. P., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/Eja.2019.V26.I01.P12>