

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN AKUNTANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Neni Marlina Br Purba^{1*}, Yuliadi², Erni Yanti Natalia³, Poniman⁴
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam^{1,3,4}
STIE Galileo Batam²

Email: nenimarlina05@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how tax knowledge and accounting understanding affect taxpayer compliance, with the quality of tax service as a moderating variable. This study was conducted quantitatively using a survey method targeting taxpayers registered at the Batam Selatan Tax Office. A simple random sampling method using the Slovin formula was employed, resulting in a sample of 100 respondents. With the assistance of SmartPLS, the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) data analysis method was utilized. The results indicate that knowledge of taxation and accounting, as well as the quality of tax administration services, significantly influence taxpayer compliance. Conversely, knowledge of taxation significantly influences taxpayer compliance. Furthermore, the quality of tax service moderates the relationship between knowledge of taxation and taxpayer compliance but does not moderate the relationship between accounting understanding and taxpayer compliance. This study indicates that improving tax service and providing ethics-based tax training are crucial for enhancing taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, tax knowledge, accounting understanding, quality of tax administration services*

PENDAHULUAN

Pajak, sebagai sumber penerimaan utama negara, memiliki peran strategis dalam membiayai kemajuan bangsa. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk optimalisasi penerimaan negara karena kontribusi pajak Indonesia terhadap APBN sangat besar. Untuk meningkatkan kepatuhan, pemerintah telah menerapkan sistem penilaian sendiri, yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak mereka sendiri. Sistem penilaian diri membutuhkan wajib pajak yang sangat sadar dan patuh (Hartini & Sopian, 2018). Dalam praktiknya, sistem ini memberikan fleksibilitas sekaligus risiko karena keberhasilan pelaksanaannya sangat bergantung pada kejujuran dan pemahaman wajib pajak. Pemerintah telah membuat layanan digital seperti *e-filing* untuk mempermudah pelaporan pajak untuk mendukung sistem ini, tetapi kemudahan sistem tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020). Permasalahan kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah umum dalam sistem pajak Indonesia. Seringkali, jumlah wajib pajak yang terdaftar meningkat tetapi tidak melaporkan kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara apa yang dapat diterima negara dari pajak dan apa yang sebenarnya dapat diterimanya. Data empiris di KPP Pratama Batam Selatan menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal dan menjadi

permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari otoritas perpajakan. Dimana data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Tahun	WPOP terdaftar	WPOP Wajib Laport	WPOP Laport
2018	290.808	54.591	49.258
2019	308.712	64.398	53.500
2020	341.939	69.467	52.788
2021	370.573	67.957	56.117
2022	400.034	75.350	61.019

Sumber: KPP Batam Selatan

Berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor internal termasuk pemahaman wajib pajak tentang perpajakan dan akuntansi. Pengetahuan yang memadai tentang perpajakan seharusnya membantu wajib pajak lebih memahami bagaimana memenuhi kewajibannya. Namun, dalam beberapa kasus, pengetahuan tentang perpajakan dapat digunakan untuk mencari celah dalam peraturan perpajakan untuk meminimalkan kerugian (Leviana, Adriani, & Norlena, 2022). Selain pengetahuan perpajakan, pengetahuan akuntansi juga merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami akuntansi cenderung lebih mampu menyusun laporan keuangan secara akurat dan sesuai dengan ketentuan perpajakan, sedangkan wajib pajak yang tidak memahami akuntansi dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan pajak atau bahkan ketidakpatuhan karena ketidaktahuan (Haryanti, Pitoyo, & Napitupulu, 2022).

Sebaliknya, faktor luar seperti kualitas layanan fiskus juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa dipermudah dan dihargai oleh otoritas pajak, mereka cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan fiskus tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga dapat mengatur hubungan antara faktor internal dan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pajak sehingga tidak digunakan untuk penghindaran pajak, tetapi sebaliknya meningkatkan kepatuhan (Shinta Devi & Budiarta, 2020).

Namun, temuan penelitian sebelumnya menunjukkan ketidakkonsistenan. Studi (Mianti & Budiwitjaksono, 2021) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan pajak, sementara studi (Hertati, 2021) menemukan hasil yang berbeda atau bertolak belakang. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan tidak selalu linear tetapi sebaliknya, hal-hal seperti kualitas layanan dan elemen moral wajib pajak memengaruhinya.

Pemaparan permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ada celah penelitian yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Hal ini terutama berkaitan dengan peran kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara pengetahuan perpajakan, pemahaman akuntansi, dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang komponen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya mengenai wajib pajak wajib.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Ajzen (1991) menciptakan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, yang menyatakan bahwa niat menentukan perilaku seseorang. Tiga komponen utama mempengaruhi niat yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Rozenkowska, 2023). Teori ini banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan dalam berbagai konteks, seperti pajak. TPB menjelaskan bahwa ketika datang ke kepatuhan wajib pajak, keputusan untuk patuh atau tidak patuh dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap pajak, tekanan sosial dari lingkungan mereka, dan kemampuan mereka untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Al-Zaqeba

& Al-Rashdan, 2020). Ketiga komponen tersebut membentuk niat wajib pajak, yang pada akhirnya memengaruhi tindakan kepatuhan.

Wajib pajak yang memahami perpajakan cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap kewajiban pajak mereka. Namun, dalam beberapa kasus, pengetahuan ini juga dapat digunakan untuk mengurangi beban pajak dengan cara tertentu, yang dapat memengaruhi kepatuhan secara negatif. Tekanan sosial atau pengaruh lingkungan, seperti pemerintah, masyarakat, dan petugas pajak, berhubungan dengan norma subjektif. Kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor penting dalam persepsi wajib pajak terhadap otoritas pajak dalam kasus ini. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Ramdhani, Tamima, Yanti, & Effendi, 2022).

Sejauh mana wajib pajak merasa mampu memenuhi kewajiban perpajakannya digambarkan oleh persepsi kontrol perilaku. Dalam bagian ini, pemahaman akuntansi sangat penting karena kemampuan untuk membuat laporan keuangan dan menghitung pajak akan memengaruhi seberapa mudah wajib pajak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, *Theory of Planned Behavior* dapat memberikan penjelasan menyeluruh tentang hubungan antara pengetahuan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak (Al-Zaqeba & Al-Rashdan, 2020). Pengetahuan perpajakan dan pemahaman akuntansi adalah faktor internal yang memengaruhi sikap dan kontrol perilaku, sedangkan kualitas pelayanan fiskus adalah faktor eksternal yang memengaruhi norma subjektif.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku disebut kepatuhan wajib pajak (Br Purba & Efriyenty, 2021). Kepatuhan formal, yang berarti laporan dikirim tepat waktu, dan kepatuhan material, yang berarti laporan tersebut benar. Salah satu indikator utama keberhasilan sistem perpajakan berbasis evaluasi diri sendiri adalah tingkat kepatuhan (Adha, Kamilah, Horifal, & Effriyanti, 2022). Kepatuhan yang lebih tinggi menghasilkan penerimaan pajak negara yang lebih baik.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang aturan, prosedur, tarif, dan kewajiban pajak yang berfungsi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait kepatuhan pajak (Haryanti et al., 2022). Wajib pajak dengan pengetahuan yang tinggi diharapkan lebih sadar dan patuh, tetapi terkadang juga dapat digunakan untuk merencanakan pajak atau menghindari pajak (Hertati, 2021).

Pemahaman Akuntansi

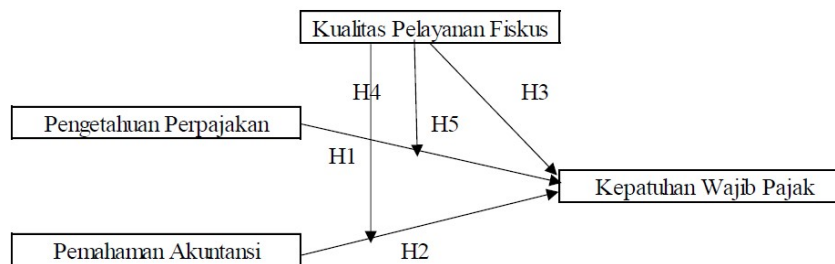
Wajib pajak harus memahami akuntansi, yang berarti mereka tahu bagaimana pencatatan dan pelaporan keuangan dilakukan, karena pelaporan pajak didasarkan pada informasi akuntansi (Putri & Andi, 2020). Wajib pajak yang memahami akuntansi cenderung lebih akurat dalam menghitung dan melaporkan pajak, yang meningkatkan kepatuhan (Leviana et al., 2022).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan fiskus berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak (Safitri & Silalahi, 2020). Kualitas layanan fiskus mencakup tingkat layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, yang mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak (Shinta Devi & Budiarta, 2020).

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Kerangka konseptual dan Hipotesis penelitian dapat dilihat secara keterikatan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 1, dapat ditarik hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Terdapat pengaruh langsung pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H2: Terdapat pengaruh langsung pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H3: Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H4: Terdapat pengaruh tidak langsung pengetahuan perpajakan dimoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H5: Terdapat pengaruh tidak langsung Pemahaman Akuntansi dimoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

METODE

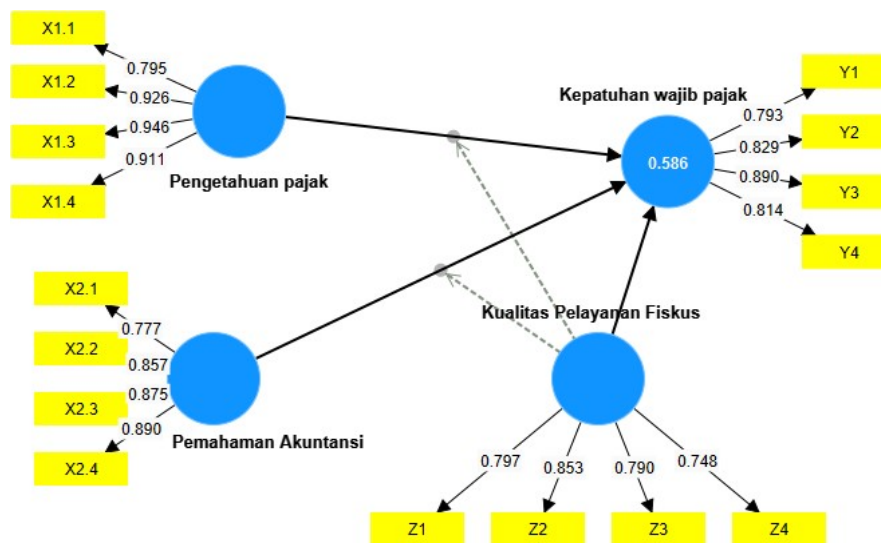
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada mengukur pengaruh pengetahuan perpajakan dan pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak serta peran kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Metode ini memungkinkan peneliti menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis secara objektif. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi (Hair et al., 2021). Pengetahuan tentang perpajakan dan akuntansi digunakan sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, dan kualitas pelayanan fiskus digunakan sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini berfokus pada orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Meskipun jumlah wajib pajak terdaftar terus meningkat setiap tahun, pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa lokasi penelitian relevan untuk menyelidiki komponen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan adalah subjek penelitian ini. Setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel dalam metode pengambilan sampel acak sederhana. Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% digunakan untuk menghitung jumlah sampel sehingga jumlah sampel yang digunakan 100 responden.

Data primer digunakan dalam penelitian ini dan diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator untuk masing-masing variabel penelitian dan disebarluaskan secara online menggunakan *Google Form* untuk memudahkan responden untuk memberikan jawaban responden. Selanjutnya, Penelitian ini menganalisis data penelitian dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang dibantu oleh aplikasi SmartPLS, untuk menganalisis data dalam dua tahap. Evaluasi model pengukuran, atau outer model, dan evaluasi model struktural, atau inner model, dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel dan hipotesis peneliti (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian



Gambar 2. Hasil Uji *Outer Loading*

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Berdasarkan nilai outer loading pada gambar 2, seluruh indikator memiliki nilai di atas 0,70, menunjukkan bahwa seluruh konstruk valid dan reliabel. Indikator Pengetahuan Pajak (X1.1–X1.4) memiliki loading antara 0.795 hingga 0.946, menandakan bahwa indikator-indikator ini mencerminkan konstruk dengan baik. Indikator Pemahaman Akuntansi (X2.1–X2.4) juga memiliki loading tinggi (0.777–0.890). Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus (Z1–Z4) memiliki loading berkisar antara 0.748 hingga 0.853, dengan Z2 sebagai indikator paling kuat. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak (Y1–Y4) sangat konsisten, dengan loading tertinggi pada Y3 sebesar 0.890. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model memenuhi syarat validitas konvergen dan dapat digunakan dalam pengujian hubungan antar variabel.

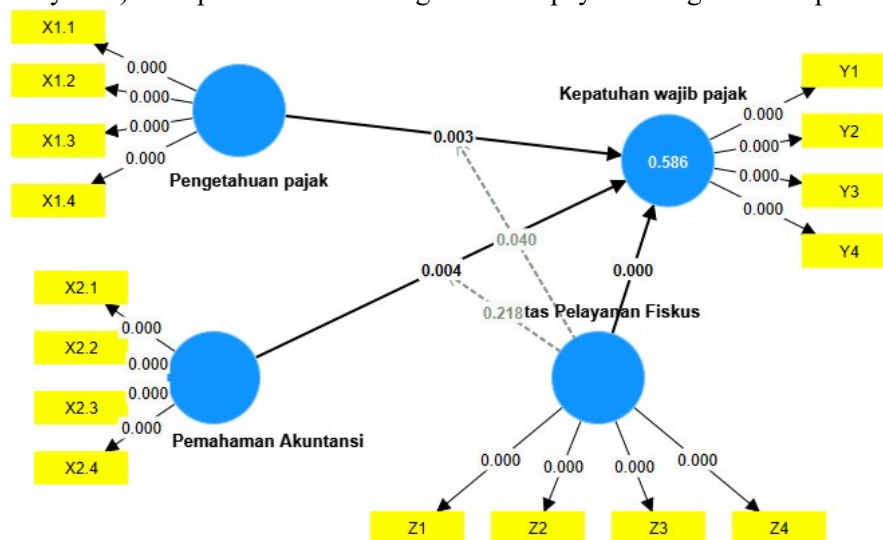
Nilai *R-Square* (R^2)

Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai R^2 sebesar 0.136, yang berarti Pengetahuan Pajak dan Pemahaman Akuntansi secara bersama-sama menjelaskan 13,6% variasi dalam persepsi terhadap kualitas pelayanan fiskus. Ini termasuk dalam kategori rendah. Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai R^2 sebesar 0.586, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus menjelaskan 58,6% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam kategori sedang hingga kuat.

Struktur Hubungan Model

Model struktural pada penelitian ini memperlihatkan bahwa Pengetahuan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Akuntansi terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun tidak ditampilkan nilai koefisien jalur dan signifikansi dalam gambar, arah panah menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus menjadi mediator antara variabel Pengetahuan Pajak dan Pemahaman Akuntansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa:

Pengetahuan Pajak dan Pemahaman Akuntansi memiliki peran dalam membentuk persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus, meskipun pengaruhnya masih tergolong rendah ($R^2 = 0.136$). selanjutnya, Kualitas Pelayanan Fiskus berperan signifikan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0.586. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan dari fiskus (misalnya kejelasan informasi, sikap petugas, dan kemudahan layanan) merupakan faktor strategis dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak



Gambar 3. Hasil Uji Hipotesis (Inner Model)

Pengaruh Langsung

Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana Koefisien Jalur: 0.451, T-statistik: 3.929 dan P-value: 0.000. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan fiskus (dari segi kejelasan informasi, keramahan petugas, dan efisiensi layanan), maka tingkat kepatuhan pajak juga meningkat.

Pemahaman Akuntansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana Koefisien Jalur: 0.367, T-statistik: 2.624 dan P-value: 0.004. hasil uji ini menegaskan bahwa pemahaman akuntansi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memahami proses pencatatan dan pelaporan keuangan lebih cenderung patuh karena mereka lebih mampu memenuhi kewajiban formalnya secara tepat waktu dan benar.

Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana Koefisien Jalur: -0.217 , T-statistik: 2.724 dan P-value: 0.003. ini menunjukkan koefisien bernilai negatif namun signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak, justru kepatuhan cenderung menurun. Fenomena ini dapat dijelaskan sebagai bentuk “*strategic compliance*”, yaitu wajib pajak menggunakan pengetahuan mereka untuk mengeksplorasi celah hukum, melakukan *tax planning*, atau bahkan menghindari pajak secara legal (*tax avoidance*).

Pengaruh Tidak Langsung (Moderasi)

Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai moderasi Pemahaman Akuntansi terhadap Kepatuhan Pajak. Dimana Koefisien Interaksi: -0.067 , T-statistik: 0.780 dan P-value: 0.218. Hasil ini tidak signifikan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi hubungan antara pemahaman akuntansi dan kepatuhan pajak. Artinya, seberapa pun baik pelayanan fiskus, hubungan antara pemahaman akuntansi dan kepatuhan tetap konstan.

Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai moderasi Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak. Nilai Koefisien Interaksi: 0.107, T-statistik: 1.750 dan P-value: 0.040. Hasil ini signifikan secara marjinal ($p < 0.05$). Artinya, kualitas pelayanan fiskus mampu memperkuat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika pelayanan fiskus berkualitas tinggi, efek negatif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan dapat dikurangi. Dengan kata lain, fiskus yang komunikatif, transparan, dan mendukung akan membantu memastikan bahwa pengetahuan pajak digunakan untuk mendukung kepatuhan, bukan sebaliknya

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien sebesar 0.45 dan nilai $p = 0.000$. Kualitas pelayanan fiskus terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kemudahan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang profesional, responsif, dan informatif membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan serta mengurangi kompleksitas administrasi, sehingga meningkatkan *ease of compliance*. Selain itu, pelayanan yang baik juga membangun kepercayaan terhadap otoritas pajak, yang merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Temuan ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan kemudahan dan kepercayaan wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020). Selanjutnya, tingkat layanan fiskus yang baik juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan pemahaman mereka tentang perpajakan wajib pajak. Interaksi antara wajib pajak dan fiskus yang komunikatif dan edukatif dapat memperjelas hak dan kewajiban perpajakan serta mengurangi kesalahan pelaporan (Abdullah, Abdul Wahab, Abdul Razak, & Hanafi, 2023). Hal ini menghasilkan hubungan yang lebih baik antara pihak yang bertanggung jawab untuk membayar pajak dan pihak yang berwenang untuk membayar pajak, yang mendorong kepatuhan yang bersifat intrinsik dan berkelanjutan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa layanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan layanan dan pendekatan berbasis kolaborasi (Lestari, Falah, & Muslimin, 2023).

Pemahaman akuntansi juga ditemukan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ($\beta = 0.367$; $p = 0.004$). Artinya, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap prinsip dan praktik akuntansi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk melaporkan dan membayar pajak secara benar. Menghitung penghasilan kena pajak, menentukan jumlah pajak terutang, dan mengisi dan melaporkan SPT dengan benar akan lebih mudah bagi wajib pajak yang memahami proses pencatatan, pengelompokan, dan penyusunan laporan keuangan. Kemampuan ini mengurangi kesulitan administrasi dan risiko kesalahan sehingga meningkatkan kepatuhan. Kondisi ini meningkatkan *perceived behavioral control*, yang mendorong individu untuk menjadi lebih percaya diri dan patuh, sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (Putri & Andi, 2020).

Berbeda dari yang diharapkan, penelitian ini menemukan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh negatif namun signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ($\beta = -0.217$; $p = 0.003$). Temuan ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih tinggi mengenai peraturan perpajakan justru cenderung mengeksplorasi celah hukum untuk meminimalkan beban pajak melalui skema *tax avoidance*. Fenomena ini dikenal sebagai "*knowledge-compliance paradox*", di mana pemahaman teknis digunakan bukan untuk

kepatuhan, tetapi untuk optimalisasi pajak yang terkadang mendekati penghindaran pajak secara agresif (Haryanti et al., 2022).

Peran moderasi Kualitas Pelayanan Fiskus diuji dalam dua interaksi. Hasilnya, Kualitas Pelayanan Fiskus tidak memoderasi hubungan antara Pemahaman Akuntansi dan Kepatuhan ($p = 0.218$), namun berhasil memoderasi hubungan antara Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan secara signifikan ($p = 0.040$). Ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang baik mampu menekan efek negatif dari pengetahuan pajak terhadap kepatuhan. Ketika wajib pajak merasa mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan profesional, mereka cenderung tidak memanfaatkan pengetahuan mereka untuk tujuan yang manipulatif (Wulandari, 2020) (Yanti Mega Eryn, Desak, Anik, & Kadek, 2021).

Temuan ini memiliki implikasi praktis penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Untuk meningkatkan kepatuhan, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama. Selain itu, edukasi pajak harus disertai dengan pendekatan etika dan penguatan nilai moral agar pengetahuan tidak disalahgunakan. Secara teoritis, hasil ini memperkaya literatur tentang kompleksitas hubungan antara pengetahuan dan perilaku kepatuhan, serta menegaskan pentingnya moderasi variabel kontekstual seperti kualitas layanan dalam model kepatuhan pajak.

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengetahuan perpajakan dan pemahaman akuntansi berdampak pada kepatuhan pajak wajib dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. Beberapa temuan penting dibuat berdasarkan hasil analisis PLS-SEM. Pertama, pengetahuan perpajakan berdampak negatif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak pengetahuan wajib pajak tentang pajak tidak selalu meningkatkan kepatuhan, tetapi dapat membantu mereka menghindari pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak harus diimbangi dengan kesadaran dan etika tentang pajak. Kedua, kemampuan untuk memahami akuntansi berdampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kemampuan untuk memahami dan membuat laporan keuangan cenderung lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, yang berarti tingkat kepatuhan meningkat. Ketiga, kualitas pelayanan fiskus berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik, responsif, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan membuat mereka merasa lebih nyaman melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keempat, telah terbukti bahwa tingkat pelayanan fiskus yang baik memiliki kemampuan untuk menguatkan hubungan antara pengetahuan wajib pajak tentang pajak dan kepatuhan mereka. Pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk menggunakan pengetahuan mereka tentang pajak untuk memenuhi kewajiban mereka. Kelima, tingkat pelayanan fiskus tidak mampu memperkuat hubungan antara pemahaman akuntansi dan kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi secara langsung cukup kuat untuk memengaruhi kepatuhan tanpa dimoderasi oleh kualitas pelayanan fiskus.

SARAN

Hasil penelitian menghasilkan beberapa rekomendasi berikut: Pertama, disarankan bagi otoritas perpajakan, khususnya KPP Pratama Batam Selatan, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan yang optimal terbukti dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kedua, wajib pajak harus meningkatkan program pendidikan perpajakan mereka dengan berfokus pada pengetahuan etika dan moral tentang pajak agar mereka tidak menyalahgunakan pengetahuan mereka untuk menghindari pajak. Ketiga, wajib pajak diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang akuntansi sehingga mereka dapat memenuhi

kewajiban perpajakan dan menyusun laporan keuangan secara akurat. Pemahaman yang baik akan mengurangi kesalahan pelaporan pajak. Keempat, peneliti yang akan datang harus mempertimbangkan faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi pajak, moral pajak, atau kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada berbagai subjek atau wilayah untuk mendapatkan hasil yang lebih umum. Kelima, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku kepatuhan wajib pajak, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan berbagai teknik analisis atau menggabungkan teknik kuantitatif dan kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Abdul Wahab, M. R., Abdul Razak, A., & Hanafi, M. H. (2023). Property taxation: the encouraging factors for payment among the taxpayers. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 28(1), 22–44. <https://doi.org/10.1108/JFMPC-07-2021-0042>
- Adha, A. M., Kamilah, N. L., Horifal, F., & Effriyanti, E. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan, Pembaruan Metode, Pemeriksaan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Palmerah). *Prosiding Pekan Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 294–322.
- Al-Zaqeba, M. A. A., & Al-Rashdan, M. T. (2020). The effect of attitude, subjective norms, perceived behavioral control on tax compliance in Jordan: The moderating effect of costumes tax. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Br Purba, N. M., & Efriyenty, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 5(2). <https://doi.org/10.26460/ad.v5i2.9657>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30).
- Hartini, O. S., & Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees). *JSMA (Jurnal Sains Manaemen & Akuntansi)*, 10(2), 17–25.
- Haryanti, M. D., Pitoyo, B. S., & Napitupulu, A. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 3(02), 108–130. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v3i02.105>
- Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JRAK Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, (2009), 59–70.
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jayapura. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(2), 257–276.
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena, N. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3471–3488. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1447>
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349–359.
- Putri, W. E., & Andi. (2020). pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat. *IJAB: Indonesian Journal of Accounting and Business*, (1), 80–92. <https://doi.org/10.33019/ijab.v1i2.18>

- Ramdhani, D., Tamima, Z. A., Yanti, Y., & Effendi, B. (2022). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon. *STATERA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 37–58. <https://doi.org/10.33510/statera.2022.4.1.37-58>
- Rozenkowska, K. (2023). Theory of planned behavior in consumer behavior research: A systematic literature review. *International Journal of Consumer Studies*, 47(6), 2670–2700. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12970>
- 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), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Shinta Devi, A. A. S., & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(10), 2444. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i10.p01>
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11, 1083. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Wulandari, R. (2020). Analisis Pemahaman Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 169. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2298>
- Yanti Mega Eryn, Desak, bhegawati sriary ayu, Anik, Y., & Kadek. (2021). Pengaruh Njop, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sppt Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.