

**PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Lamongan)

Dianatul Fitriyah

21041051

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi peran kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Studi dilakukan di KPP Pratama Lamongan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dengan total 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen penerapan *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Namun, kualitas pelayanan pajak hanya mampu memoderasi sebagian hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan aspek teknologi, edukasi perpajakan, dan peningkatan layanan publik guna mendorong kepatuhan pajak yang lebih optimal.

Kata Kunci: E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak