

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA ULU**

**Mat Juri**

Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda  
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur  
Indonesia, 75131

Email: [matjuri120368@gmail.com](mailto:matjuri120368@gmail.com)

**Khairil Akbar**

Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda  
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur  
Indonesia, 75131

Email: [hairil\\_a60@yahoo.com](mailto:hairil_a60@yahoo.com)

**Nur Fajriyatil Falah\***

Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda  
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur  
Indonesia, 75131

Email: [arba806@gmail.com](mailto:arba806@gmail.com)

\*Correspondance

**ABSTRAK**

*This research aims to determine the effect of Modernization in Taxation Administration System, Tax Penalties, and Service Quality on Compliance of Individual Taxpayers. The method in this research is using quantitative research method while sampling technique in this research is random sampling technique to registered taxpayers in KPP Pratama Samarinda Ulu at 113 people. Primary data collection method is by questionnaire. The analytical method used is simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis by SPSS version 20. The results of this study indicate that partially the Modernization in Taxation Administration System, Tax Penalties, and Service Quality has a positive and significant effect on the Compliance of Individual Taxpayers. Simultaneously the Modernization in Taxation Administration System, Tax Penalties, and Service Quality has a positive and significant effect on the Compliance of Individual Taxpayers.*

**Keywords:** *Compliance, Modernization, Penalties, Quality.*

## PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki sumber penerimaan yang menjadi penerimaan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Penerimaan yang didapatkan oleh suatu negara digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan. Penerimaan negara yang memadai dapat membantu program pemerintah dalam melaksanakan pembangunan dan pengadaan sarana dan prasarana demi kesejahteraan rakyatnya, seperti akses dari suatu daerah ke daerah lainnya, layanan kesehatan, dan pendidikan. Di Indonesia, penerimaan pajak berperan penting sebab kontribusi pajak lebih besar dibandingkan sektor lainnya.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Samarinda Ulu

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	Rp 466.957.495.000	Rp 423.681.211.438	91%
2019	Rp 1.403.457.993.000	Rp 1.275.153.765.559	91%
2020	Rp 1.133.693.932.000	Rp 1.066.928.993.585	94%

Sumber: KPP Pratama Samarinda Ulu, 2021

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Hal ini tentunya berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan andil bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak.

Tabel 1.2 Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Samarinda Ulu

Tahun	WP Orang	Realisasi	Persentase
2018	67.674	31.672	47%
2019	76.611	31.277	41%
2020	83.099	27.737	33%

Sumber: KPP Pratama Samarinda Ulu, 2021

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi dari tahun 2018 sampai tahun 2020 terus-menerus meningkat, namun pada kenyataannya jumlah pelaporan SPT terus mengalami penurunan yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak orang pribadi efektif. Bahkan pada tahun 2020, persentase kepatuhan merosot sebanyak 8%.

Untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak di antaranya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat menjadi landasan yang kokoh bagi pengelolaan perpajakan sebagai dasar pendapatan negara yang baik dan berkelanjutan, dimana bertujuan untuk melaksanakan *good corporate governance* dan pelayanan yang bermutu

bagi masyarakat. *Good corporate governance* dalam perpajakan menghasilkan efektivitas, efisiensi, dan nilai tambah melalui penggunaan sistem teknologi yang andal dan mutakhir.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) dari tindakan pelanggaran norma perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2018). Pengenaan sanksi perpajakan juga mengharuskan wajib pajak untuk mematuhi peraturan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga penggunaan teknologi yang memudahkan wajib pajak serta kelonggaran perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tidak melalaikan mereka dari kewajiban perpajakan.

Selain itu, secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Oleh karena itu, petugas pajak berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Dalam hal ini, petugas pajak harus meningkatkan pelayanannya dan berkompentensi dalam kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan serta peraturan perundang-undangan perpajakan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018, kepatuhan wajib pajak dapat berupa:

- a. kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT);
- b. kepatuhan pelunasan pajak terutang; dan
- c. kebenaran SPT Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak, dan Tahun Pajak sebelum-sebelumnya.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berperan penting dalam hal manajemen perpajakan. Menurut Rahayu (2020), modernisasi perpajakan adalah perubahan menyeluruh pada tiga bidang pokok yaitu tata kelola perpajakan, undang-undang perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Pasal 7 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan sanksi yang dikenakan apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan yang terarah guna meningkatkan kesadaran perpajakan wajib pajak.

### **Hipotesis**

H<sub>1</sub> : Diduga modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H<sub>2</sub> : Diduga sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak

orang pribadi

H<sub>3</sub>: Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi

H<sub>4</sub>: Diduga modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara

simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Adapun perusahaan yang dijadikan objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu yang beralamat di Jalan MT. Haryono No. 17, Air Putih, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75124, Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu. Penentuan besarnya sampel agar mempermudah proses penelitian baik dalam penentuan kesahihan maupun perhitungan dalam analisisnya sebesar 113 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi dan kuesioner (angket). Analisis data penelitian menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda yang menampilkan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Nama Perusahaan : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu

Alamat : Jl. MT. Haryono No. 17, Samarinda

Telepon : (0541) 2087320

Faks : (0541) 2087321

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 5.3 Analisa Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Modernisasi Sistem Administrasi	113	18	28	24,20	2,483	
Sanksi Perpajakan	113	12	16	14,83	1,329	
Kualitas Pelayanan	113	16	24	20,97	2,422	
Kepatuhan Wajib Pajak Orang	113	17	28	24,89	2,848	

Valid N (listwise)	113			
--------------------	-----	--	--	--

Sumber: data primer diolah, 2021

## Hasil Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Pearson	Keterangan
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	X1.1	0,605**	Valid
	X1.2	0,555**	Valid
	X1.3	0,613**	Valid
	X1.4	0,659**	Valid
	X1.5	0,640**	Valid
	X1.6	0,651**	Valid
	X1.7	0,616**	Valid
Sanksi Perpajakan (X2)	X2.1	0,717**	Valid
	X2.2	0,677**	Valid
	X2.3	0,751**	Valid
	X2.4	0,746**	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,603**	Valid
	X3.2	0,725**	Valid
	X3.3	0,829**	Valid
	X3.4	0,790**	Valid
	X3.5	0,826**	Valid
	X3.6	0,631**	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y.1	0,701**	Valid
	Y.2	0,719**	Valid
	Y.3	0,791**	Valid
	Y.4	0,827**	Valid
	Y.5	0,763**	Valid
	Y.6	0,733**	Valid
	Y.7	0,546**	Valid

Sumber: data primer diolah, 2021

Pada tabel 5.11 terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari 0,3, sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

### 2. Uji Reliabilitas

Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's	Keterangan
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	0,733	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,695	Reliabel

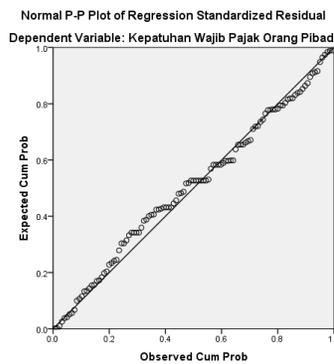
Kualitas Pelayanan	0,830	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,839	Reliabel

Sumber: data diolah dari SPSS versi 20, 2021

Tabel 5.12 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* > 0,6 untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini. Hal ini berarti bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi andal untuk mengukur variabelnya.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas



Sumber: data primer diolah, 2021

**Gambar 5.1 Grafik Normal P-Plot**

Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized
N	113
Kolmogorov-Smirnov Z	,698
Asymp. Sig. (2-tailed)	,715

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel 5.13 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang diperoleh adalah 0,698 dan tingkat signifikansi pada 0,715 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pola distribusi terdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5.7 Hasil Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity	
	Toleran	VIF
1 (Constant)		
Modernisasi Sistem Administrasi	,542	1,845

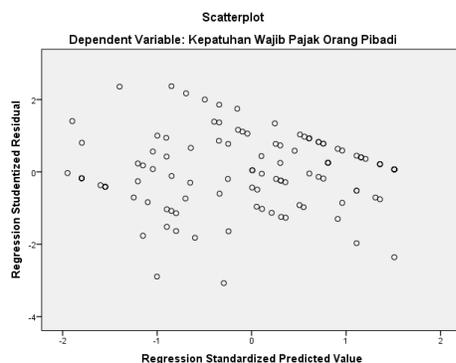
Sanksi Perpajakan	,733	1,364
Kualitas Pelayanan	,523	1,912

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5.14, hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari atau sama dengan 0,1. Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari atau sama dengan 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas



Tabel 5.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		
1 (Constant)	3,627	1,543		2,350	,021
Modernisasi Sistem	-,116	,068	-,216	-1,711	,090
Sanksi Perpajakan	,124	,109	,123	1,138	,258
Kualitas Pelayanan	-,052	,071	-,094	-,732	,466

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: data primer diolah, 2021

Pada tabel 5.15 menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heterokedastisitas pada model regresi.

#### 4. Uji Linearitas

Tabel 5.9 Hasil Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

##### ANOVA Table

			Sum	of	df	Mean	F	Sig.
Kepatuhan	Betwe	(Combined)	367,502		10	36,750	6,92	,000
Wajib Pajak	en	Linearity	341,370		1	341,370	64,3	,000
Orang Pribadi *	Group	Deviation	26,132		9	2,904	,547	,837
Modernisasi	s	from						
Sistem	Within	Groups	541,223		10	5,306		
Administrasi	Total		908,726		11			

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel 5.10 Hasil Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sanksi Perpajakan

##### ANOVA Table

			Sum	of	df	Mean	F	Sig.
Kepatuhan	Between	(Combined)	270,051		4	67,513	11,416	,000
Wajib	Groups	Linearity	233,651		1	233,651	39,510	,000
Pajak		Deviation	36,400		3	12,133	2,052	,111
Orang		from						
Pribadi *	Within	Groups	638,675		108	5,914		
Sanksi	Total		908,726		112			

Sumber: data primer diolah, 2021

Tabel 5.11 Hasil Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan

##### ANOVA Table

			Sum	of	df	Mean	F	Sig.
Kepatuhan	Between	(Combined)	388,781		8	48,598	9,721	,000
Wajib	Groups	Linearity	316,089		1	316,089	63,225	,000
Pajak		Deviation	72,692		7	10,385	2,077	,052
Orang		from						
Pribadi *	Within	Groups	519,944		104	4,999		
Kualitas	Total		908,726		112			

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5.16 sampai 5.18 pada baris *Deviation from Linearity*, diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,837, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Sanksi Perpajakan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,111, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kualitas Pelayanan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,052. Nilai-nilai signifikan tersebut lebih dari 0,050. Maka dapat diasumsikan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan

mempunyai hubungan yang linier.

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana untuk Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Adjusted R <sup>2</sup>	Nilai t		Sig.	Konstanta (a)	Koefisien (b)
	t hitung	t tabel			
0,370	8,172	1,98157	0,000	7,874	0,703

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Diduga modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, diterima.

#### 2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5.13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana untuk Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Adjusted R <sup>2</sup>	Nilai t		Sig.	Konstanta (a)	Koefisien (b)
	t hitung	t tabel			
0,250	6,198	1,98157	0,000	8,774	1,087

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Diduga sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, diterima.

#### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5.14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana untuk Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Adjusted R <sup>2</sup>	Nilai t		Sig.	Konstanta (a)	Koefisien (b)
	t hitung	t tabel			
0,342	7,694	1,98157	0,000	10,345	0,694

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, diterima.

#### 4. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda untuk Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepatuhan

##### Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Independen	Adjusted R <sup>2</sup>	Nilai F		Sig.	Konstanta (a)	Koefisien (b)
		F hitung	F tabel			
Modernisasi Sistem Administrasi	0,461	32,904	2,69	0,000	1,865	0,392
Sanksi						0,491
Kualitas						0,299

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa “Diduga modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, hipotesis pertama diterima. Variabel Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, hipotesis kedua diterima. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, hipotesis ketiga diterima. Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, hipotesis keempat diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Adhityastuti, F., Afifudin, & Mawardi, M. C. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 6(09).

Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Asfa, E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1–13.

Batoteng, G. A. (2020). *Pengaruh e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Politeknik Negeri Samarinda.

Damayanti, L. dwi, & Amah, N. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 7(1), 57–71.

Dewi, R. K. (2018). *Pengaruh kualitas layanan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan tingkat perkembangan moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Universitas Islam Indonesia.

Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*, 5th ed., Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*, 9th ed., Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Gunawan, E. A. (2017). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pribadi dan Badan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng*. Universitas Katolik Darma Cendika.

Hasiara, L. O., Diah, A. M., & Sudarlan. (2019). *Metode penelitian terapan kualitatif dan kuantitatif untuk pendidikan vokasi khusus humaniora*, CV IRDH, Malang.

Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan e-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *E-JRA*, 07(07), 1–13.

Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49–54.

Khasanah, S. N. (2014). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor wilayah direktorat jenderal pajak Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2013*. Universitas

Negeri Yogyakarta.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*, 13th ed., Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kusuma, K. C. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan - edisi terbaru 2018*, 19th ed., ANDI, Yogyakarta.

Mir'atusholihah, Kumadji, S., & Ismono, B. (2014). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1), 1–10.

Ningsih, H. T. K., & Rahayu, S. (2016). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, 511–522.

Pandiangan, L. (2019). *Administrasi perpajakan pedoman praktis bagi wajib pajak di Indonesia*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Pratiwi, P. A. E., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(1), 27–54.

Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan: konsep, sistem, dan implementasi*, Penerbit Rekayasa Sains, Bandung.

Riyansyah, D. (2017). *Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kecerdasan spiritual terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandar Lampung)*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Setiyoningrum, A. T., Tinangon, J., & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 9(4), 50–62.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2015). *Statistika untuk penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Syahrum, & Salim. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif*, Citapustaka Media, Bandung.

Tiraada, T. (2013). Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999–1008.

Triwigati, L. (2013). The influence of application of modernization in taxation administration system toward the level of tax payer compliance (study of KPP Pratama Malang Utara's individual tax payers). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1(2).

Widodo, W. (2018). *Moralitas, budaya, dan kepatuhan pajak*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970.

Zain, M. (2017). *Manajemen perpajakan*, 1st ed., Salemba Empat, Jakarta.