

**KUALITAS PELAYANAN : MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

***QUALITY OF SERVICE : MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM,
TAX SANCTIONS AND TAXPAYER COMPLIANCE***

D. Rejeki*

*Universitas Krisnadwipayana, Jatiwaringin, Pondok Gede, Bekasi

*Korespondensi: Email : dewi.and71@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the study was to test and analyze the Moderation Effect of Service Quality on the Effect of Tax Administration System Modernization and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance with KPP in South Bekasi. The method used in this study uses quantitative methods with primary data collected through the distribution of questionnaires to people who are already obliged to pay taxes in the South Bekasi area with the number of respondents in this study amounting to 100 respondents. Based on the results of this research analysis, it can be seen that, Variable X1 namely Modernization of the Tax Administration System, Variable X2 namely Tax Sanctions and Variable Z, namely the Quality of Servants persely, show the same results, which have a significant effect on individual taxpayer compliance. However, Variable Z, namely Service Quality by MRA (Moderated Regression Analysis) does not moderate in Modernization of the Tax Administration System and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance.

Keywords : *Mordenization of Tax Administration System, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance and Service Quality*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis Dampak Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Mordenisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Di Bekasi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner ke masyarakat yang sudah wajib membayar pajak di wilayah Bekasi Selatan dengan jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat diketahui bahwa Variabel X1 yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Variabel X2 yaitu Sanksi Perpajakan dan Variabel Z yaitu Kualitas Pelayan secara persial menunjukkan hasil yang sama yaitu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun pada Variabel Z yaitu Kualitas Pelayanan secara MRA (Moderated Regression Analysis) tidak memoderasi dalam Modernisasi Sistem Administrasi Pepajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Mordenisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan

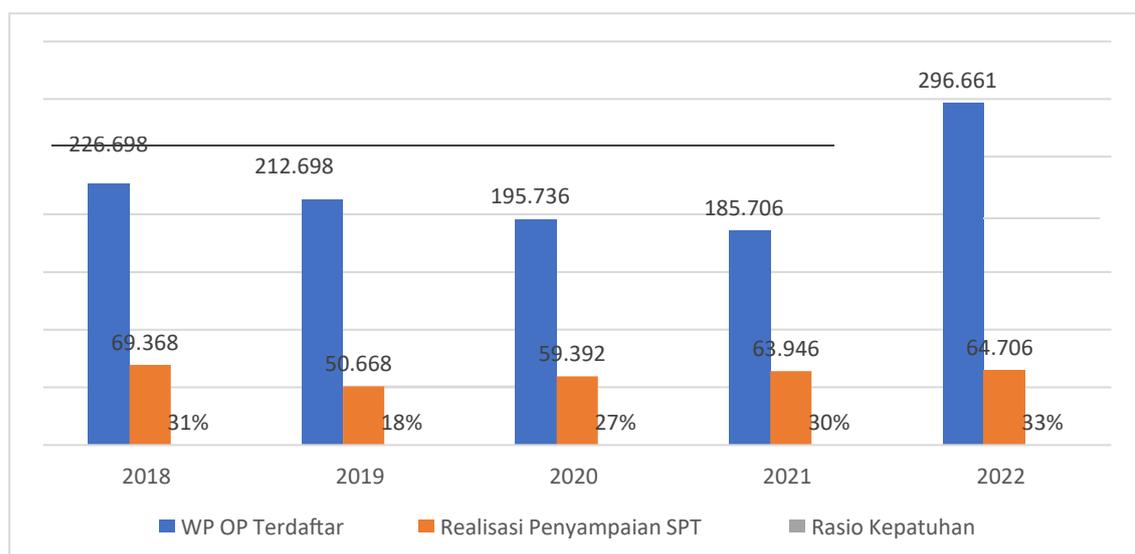
PENDAHULUAN

Struktur penerimaan Negara, perpajakan merupakan bentuk komponen yang terbesar dalam negeri untuk membantu pembiayaan operasional pemerintahan dan pembangunan Negara. Selain mampu menyediakan sumber dana bagi pembiayaan berbagai proyek penanggulangan dampak krisis ekonomi, penerimaan perpajakan juga dapat mencegah terjadinya pembengkakan defisit anggaran. Pajak tidak hanya dinikmati oleh pembayar pajak saja tapi untuk menunjang kepentingan negara demi tercapainya kesejahteraan di Indonesia (Alvin & Apollo, 2020).

Pajak memiliki peranan penting dalam anggaran pendapatan negara guna pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya pemulihan ekonomi nasional di masa pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) saat ini. Hal ini dapat dilihat pada postur APBN 2021, Kementerian Keuangan menargetkan pendapatan negara sebesar Rp1.743,6 triliun dengan pendapatan dari sisi perpajakannya

ditargetkan Rp1.444,5 triliun atau sebesar 82,8% dari target pendapatan negara (Kementerian Keuangan, 2021). Oleh karena itu, diperlukan sistem perpajakan yang dapat mendukung tujuan negara tersebut.

Kondisi meningkatnya target penerimaan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah, pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang diberikan tugas oleh pemerintah untuk menghimpun penerimaan pajak melakukan reformasi perpajakan berupa terobosan-terobosan sistem administrasi perpajakan serta kebijakan-kebijakan perpajakan agar penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak (Chriscavin, 2021). Berikut adalah gambaran tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Selatan pada tahun 2018 samapai dengan tahun 2022 :



Sumber : KPP Pratama Bekasi Selatan (2023)

Gambar 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2018-2022

Berdasarkan data pada gambar 1 dapat dilihat bahwa terdapat penurunan jumlah WP-OP Terdaftar dari tahun 2018

sampai dengan tahun 2021, namun pada tahun 2022 meningkat jumlahnya. Rasio kepatuhan pada tahun 2019 terdapat

penurunan hingga 18% dari tahun 2018 dan melonjak pada tahun 2020 hingga 2022. Hal ini bisa terjadi karena penurunan jumlah SPT dikarenakan pada tahun tersebut sedang dilanda Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan beberapa masyarakat mengalami pengurangan Karyawan (PHK). Oleh karena itu, diperlukan sistem perpajakan yang dapat mendukung tujuan negara tersebut.

Keberhasilan penerimaan pajak suatu negara tergantung kepada upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan tindakan manipulasi pajak. Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak dan meningkatkan tindakan penegakan hukum (*law enforcement*) kepada wajib pajak yang tidak patuh (<http://www.pajak.go.id/>).

Dalam menyikapi kurangnya kepatuhan pajak yang dilakukan wajib pajak, pemerintah melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakannya yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang pada akhir tahun 2001. Pemerintah melakukan kesepakatan dengan *Internasional Monetary Fund (IMF)* dengan tujuan agar meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak demi terwujudnya kepatuhan sukarela wajib pajak. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak (Wahyuningsih & Firmansyah, 2022).

Modernisasi Sistem Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep Modernisasi sistem administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak

menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik dimata masyarakat dengan tujuan meningkat kinerja perpajakan serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan bentuk reformasi atau perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan merubah sistem administrasi perpajakan yang dilakukan secara manual menjadi sistem administrasi yang dilakukan secara online dengan berorientasi pada pelayanan kepada Wajib Pajak.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan akan membuat sistem administrasi perpajakan menjadi semakin efisien. Hal ini dikarenakan, dalam prosesnya teknologi menjadi salah satu aspek yang dimanfaatkan. Dengan memanfaatkan teknologi akan membuat wajib pajak akan semakin lebih ringkas dan cepat dalam memenuhi kewajibannya. Beberapa penelitian mengenai keterkaitan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan antara lain oleh (Cahyani & Basri, 2022), (Primastiwi & Ratih, 2022), (Arrum et al., 2021), (Magribi & Yulianti, 2022), (Alvin & Apollo, 2020), (Putri et al., 2023) dan (Lestari et al., 2022).

Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Wahyuningsih & Firmansyah, 2022), dalam mendorong wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberikan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak, maka DJP menerapkan sanksi pajak yang dapat berupa denda, bunga maupun kenaikan tarif pembayaran pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya, semakin tinggi sanksi yang diberikan kepada wajib pajak

maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah didalam undang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dilaksanakan atau diataati. Sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah Wajib Pajak agar tidak melakukan kesalahan atau melanggar peraturan yang telah dibuat pemerintah didalam undang-undang perpajakan. Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat.

Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan (Lubis, 2017). Beberapa penelitian mengenai keterkaitan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan antara lain oleh (Alvin & Apollo, 2020), (Nugroho & Kurnia, 2020), (Caroline et al., 2023), (Arif et al., 2023) dan (Nasiroh & Afiqoh, 2023).

Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya juga tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak ternasuk dalam pelayanan publik karena

dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Hidayat & Gunawan, 2022).

Secara sederhana kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 mengharuskan peningkatan kualitas pelayanan pada kantor pajak yang menuntut kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur layanan dan standar waktu layanan dan pencantuman bebas biaya layanan pada setiap bagian di kantor pajak. Surat edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang maksud pelayanan prima pada kantor pajak yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan *stakeholder* perpajakan (Bahri et al., 2019). Ada 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu : Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), . Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Langsung (*Tangible*) (Parasuraman et al., 1988). Beberapa penelitian lain mengenai keterkaitan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan antara lain oleh (Kusuma & Yushita, 2017), (Khairunnisa, 2021), (Nasution & Ferrian, 2017), (Ermawati et al., 2022) dan (Septianingrum & Diamonalisa Sofianty, 2023).

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada KPP Pratama di Bekasi Selatan dengan membuktikan secara empiris pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderating. Variabel independen berupa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X₁) dan Sanksi Perpajakan (X₂), variabel dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dan variabel moderating berupa Kualitas Pelayanan (Z). Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Selatan sebesar 296.661 wajib pajak orang pribadi. Penelitian menggunakan metode *simple random sampling* dalam melakukan pemilihan sampel dengan rumus slovin dengan jumlah sampel yang diperoleh sebesar 99,96 (dibulatkan 100) wajib pajak orang pribadi.

Metode yang dilakukan dalam

penelitian ini menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer. Untuk mendapatkan gambaran umum KPP Pratama Bekasi Selatan dilakukan wawancara kepada narasumber. Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala data likert menggunakan lima angka penelitian yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, Tidak Setuju (TS) skor 2, Netral (N) skor 3, Setuju (S) skor 4, Sangat Setuju (SS) skor 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran perihal data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Berikut hasil uji statistik deskriptif pada penelitian ini :

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X ₁)	100	9.00	15.00	12.3700	1.59326
Sanksi Perpajakan (X ₂)	100	8.00	15.00	12.4200	1.66473
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	8.00	15.00	12.5200	1.58580
Kualitas Pelayanan (Z)	100	6.00	15.00	12.0800	2.10665
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai mean variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 12,52% yang menunjukkan bahwa nilai mean Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai mean yang paling tinggi. Variabel Sanksi Pajak (X₂) walaupun memiliki nilai mean lebih rendah dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), tetapi masih lebih tinggi sebesar 12,42% daripada variabel

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X₁) sebesar 12,37%. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (Z) memiliki nilai mean yang paling rendah yaitu 12,08%, namun demikian memiliki standar deviasi paling tinggi yaitu 2,10665.

Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Berikut ini adalah Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA) :

Tabel 2. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized	t	Sig.
			Coefficients Beta		
1 (Constant)	1,892	4,838		0,391	0,697
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	-0,304	0,414	-0,305	-0,733	0,465
Sanksi Pajak (X2)	1,014	0,487	1,065	2,082	0,040
Kualitas Pelayanan (Z)	0,158	0,394	0,210	0,401	0,690
X1 - Z	0,067	0,036	1,650	1,852	0,067
X2 - Z	-0,067	0,042	-1,804	-1,601	0,113

Sumber: Hasil Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kualitas Pelayanan adalah $0,067 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak mampumoderasi pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Demikian halnya dengan nilai signifikan Sanksi Perpajakan dengan Kualitas Pelayanan $0,113 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak mampu memoderasi pengaruh Sanksi

Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sedangkan besarnya nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,596 menunjukkan bahwa variasi Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan dengan dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 59,6% sedangkan 40,4% dihitung dari $(100\% - 59,6\%)$ disebabkan oleh faktor lain. Hal ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.596	1.008

a. Predictors: (Constant), X2Z, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, X1Z

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Diolah Peneliti (2023)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak orang pribadi tentang kesadarannya dalam membayar pajak cukup baik. Wajib pajak yang sadar dan memahami bagaimana kewajibannya dalam membayar pajak dan sadar bahwa pajak berguna untuk perkembangan negara khususnya adalah pembangunan untuk masyarakat luas. Semakin tinggi Modernisasi sistem administrasi perpajakan maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan wajib pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak orang pribadi tentang kesadarannya dalam membayar pajak cukup baik. Wajib Pajak yang sadar dan memahami bagaimana kewajibannya dalam membayar pajak dan sadar bahwa pajak berguna untuk perkembangan negara khususnya adalah pembangunan untuk semakin tinggi masyarakat memahami Sanksi Perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak.
3. Kualitas Pelayanan tidak dapat memoderasi atau memperlemah pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menyatakan bahwa sikap wajib pajak orang pribadi tentang kesadarannya dalam membayar pajak cukup baik kurangnya kualitas pelayanan pada masyarakat. Wajib Pajak yang sadar dan memahami bagaimana kewajibannya dalam membayar pajak dan sadar bahwa pajak berguna untuk

perkembangan negara khususnya adalah pembangunan untuk masyarakat luas. Semakin tinggi masyarakat memahami Kualitas Pelayanan memoderasi pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan wajib pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak.

4. Kualitas Pelayanan tidak dapat memoderasi atau memperlemah pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menyatakan bahwa sikap wajib pajak orang pribadi tentang kesadarannya dalam membayar pajak cukup baik kurangnya kualitas pelayanan pada masyarakat. Wajib Pajak yang sadar dan memahami bagaimana kewajibannya dalam membayar pajak dan sadar bahwa pajak berguna untuk perkembangan negara khususnya adalah pembangunan untuk masyarakat luas. Semakin tinggi masyarakat memahami
5. Kualitas Pelayanan memoderasi pengaruh Sanksi Perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan wajib pajak, dan akan sadar pentingnya dalam membayar pajak. Kualitas Pelayanan tidak memoderasi pengaruh antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Saran

1. Bagi setiap Petugas Kantor Pelayanan Pratama di Bekasi Selatan untuk lebih meningkatkan pelayanan perpajakan serta sikap kooperatif dan mudah dihubungi sehingga memberikan persepsi yang baik pula bagi wajib pajak guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi
2. Bagi setiap Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Bekasi Selatan untuk lebih meningkatkan frekuensi penyuluhan dalam hal membangun

kesadaran wajib pajak, menengakan sanksi perpajakan sesuai pertauran yang berlaku secara adil dan tegas, meningkatkan sistem administrasi perpajakan secara baik, dengan membeikan sosialisasi-sosialisasi terhadap perubahan peraturan perpajakan, memberikan pengetahuan melalui jalur Pendidikan khusus mengenai pajak dan memberikan pembelajaran mengenai cara menggunakan sistem administrasi perpajakan secara online khususnya untuk wajib pajak orng pribadi.

3. Bagi penelitian selanjutnya semoga dapat menambah sampel responden yang lebih banyak dengan sampel penelitian yang spesifik kepada jenis wajib pajak seperti, wajib pajak orang pribadi pekerja, wajib pajak orang pribadi usaha atau wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang dihasilkan akan lebih akurat, selain itu peneliti selanjutnya agar lebih meneliti faktor-faktor variabel independen lainnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan sehingga dapat digeneralisasikandengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Arif, A., Junaid, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi*, 1(1).
- Arrum, A., Amah, N., & Moh.Ubaidillah. (2021). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Annisa'. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (Simba)*, 3.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2). <https://doi.org/10.24815/Jped.V4i2.13044>
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Dengan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2). <https://doi.org/10.25105/Jet.V2i2.14900>
- Caroline, E., Eprianto, I., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(8). <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i8.722>
- Chriscavin, C. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya*.
- Diana, S. (2013). Konsep Dasar Perpajakan | Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. In *Refika Aditama*.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. (2022). Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan

- Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance*, 4(2018).
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1).
<https://doi.org/10.36088/Manazhim.V4i1.1625>
- Istiqomah, D., & Zifi, M. P. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis, Vol. 14 No. 2 (2021)*.
<https://doi.org/10.35143/Jakb.V14i2.5138>
- Khairunnisa, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Repository Unissula*.
- Kusuma, K. C., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017*, 3.
- Lestari, T. Y., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sosialisasi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jmpis)*, 3(2).
- Lubis, R. H. (2017). The Effect Of Taxation Service Quality, And Taxation Sanctions On Taxpayer Compliance At Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1).
- Magribi, R. M., & Yulianti, D. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3).
<https://doi.org/10.35446/Akuntansikompetif.V5i3.1137>
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Teori Dan Kasus Edisi Terbaru. In *Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta*.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 3(2).
<https://doi.org/10.32815/Ristansi.V3i2.1232>
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: Kpp Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 1(1).
- Nugroho, V. Q., & Kurnia. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12.
- Primastiwi, R., & Ratih, R. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2).
<https://doi.org/10.52447/Map.V6i2.5125>
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawaty, D. (2023). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Literasi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(2). <https://doi.org/10.35446/Akuntansikompetif.V6i2.1425>
- Septianingrum, F. A., & Diamonalisa Sofianty. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/Bcsa.V3i1.6974>
- Hambani, S., & Lestari, A. (2020). Pengaruh Penyuluhan Pajak, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (Sppt), Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akunida*, 6(1), 1-12.
- Wahyuningsih, S., & Firmansyah. (2022). Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Obor: Oikonomia Borneo*, 4(2). <https://doi.org/10.24903/obor.v4i2.1767>