

KESADARAN WP DAPAT MEMODERASI MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

Jessica¹, Ngadiman²

¹ Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: jessica.127202006@stu.untar.ac.id

² Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: ngadiman@fe.untar.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi, pemahaman perpajakan, sanksi dan kualitas pelayanan secara individu dan bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei terhadap wajib pajak UMKM di kota Sambas. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM sebanyak 14.463 WP dan sampel sebanyak 99 orang dengan menggunakan teknik sampling quota non probability sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-4 poin. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Kualitas Data, Uji Asumsi, Uji Regresi Moderasi, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, dan Kesadaran wajib pajak memperkuat pengaruh modernisasi sistem administrasi, pemahaman perpajakan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Sambas, Kalimantan Barat.

Kata Kunci: Modernisasi sistem administrasi, Pemahaman perpajakan, Sanksi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan wajib pajak UMKM, Kesadaran wajib pajak

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of modernization of the administrative system, understanding of taxation, sanctions and service quality individually and simultaneously on MSME taxpayer compliance in the city of Sambas, West Kalimantan. This study uses a quantitative approach by conducting a survey of MSME taxpayers in the city of Sambas. The population in this study were MSME taxpayers as many as 14,463 taxpayers and a sample of 99 people using a non-probability sampling quota sampling technique. The data collection method used a questionnaire with a Likert scale of 1-4 points. The data analysis methods used include: Data Quality Test, Assumption Test, Moderation Regression Test, and Hypothesis Testing. The results showed that the modernization of the administrative system had a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance in the city of Sambas, understanding of taxation had a positive and significant effect on the compliance of MSME taxpayers in the city of Sambas, Sanctions had a positive and significant effect on the compliance of MSME taxpayers in the city of Sambas, Quality service has a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance in the city of Sambas, and taxpayer awareness strengthens the influence of modernization of the administrative system, understanding of taxation, sanctions and service quality on MSME taxpayer compliance in the city of Sambas, West Kalimantan.

Keywords: Modernization of the administrative system, understanding of taxation, sanctions, quality of service, MSME taxpayer compliance, taxpayer awareness

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan prestasi atau kontribusi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa dalam memenuhi sumber penerimaan negara. Menteri Keuangan Indonesia mengungkapkan bahwa penerimaan pajak pada tahun 2021 mencapai hingga Rp1.277,5 triliun yang mengalami pertumbuhan sebesar 103,90% dari target penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2021. Pertumbuhan positif yang terjadi didukung oleh aktivitas ekonomi yang kembali normal dan importasi yang juga mengalami peningkatan signifikan. Berdasarkan data tersebut, Menteri Koperasi dan UKM (Menkop UKM), Teten Masduki menyatakan hanya sebesar Rp7,5 triliun atau sekitar 1,1% kontribusi yang diterima pada PPh Final UMKM dari penerimaan pajak nasional. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi wajib pajak UMKM cenderung rendah, sehingga Masduki (2021) menghimbau para pelaku UMKM agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan Pajak Penghasilan (PPh) Final UMKM yang hanya 0,5% dari omzet. Guna merealisasikan peningkatan kepatuhan wajib pajak, Pemerintah memberikan keringanan bagi pelaku UMKM dengan menurunkan Pajak Penghasilan (PPh) Final UMKM dari yang sebelumnya sebesar 1% menjadi 0,5% yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.23 Tahun 2018. Penurunan tarif tersebut bertujuan untuk mendorong dan meningkatkan kontribusi masyarakat dalam kegiatan ekonomi negara. Kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah, 2016). Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat apabila wajib pajak telah melaporkan penghasilannya dengan jujur dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dengan benar, serta membayar pajak terutangnya dengan tepat waktu dan tepat jumlah. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak negara akan meningkat. Hal ini terkait dengan perilaku wajib pajak dalam menentukan pengaruh perilaku internal atau eksternal, yang pada umumnya disebut sebagai teori atribusi. Dalam penelitian ini, teori atribusi memiliki relevansi dalam menentukan perilaku wajib pajak yang patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah Modernisasi sistem administrasi, pemahaman perpajakan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Selain daripada itu, penelitian ini menggunakan *grand theory of planned behavior* dalam upaya mendukung tingkat keabstrakan penelitian. *Theory of Planned Behavior* menurut Ajzen (1991: 184) merupakan pandangan dasar mengenai rasa setuju seseorang terhadap apa yang menjadi stimulus positif atau negatif terhadap tanggapannya. *Theory of planned behavior* juga merupakan teori berdasarkan asumsi manusia yang menggunakan informasi yang dapat diserap secara sistematis. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku seseorang dipengaruhi oleh adanya niat (*behavioral intention*) terhadap suatu tindakan tertentu. Kemudian, niat dalam berperilaku dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan pajak. Sehingga, kesadaran wajib pajak menjadi variabel moderasi dalam penelitian ini. Kesadaran wajib pajak berarti wajib pajak mengerti, memahami, mengakui serta menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dalam upaya berkontribusi untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini mencerminkan bahwa apabila tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak adalah tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga cenderung tinggi. Sehingga, kesadaran wajib pajak memungkinkan memoderasi empat faktor dalam penelitian ini terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, S. D., dan Setyaningsih, N. D. (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Yasa, I. N. P., dan Prayudi, M. A. (2017) menunjukkan bahwa *Theory of Planned*

Behavior berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Potensi penerimaan pajak Kota Sambas bergantung terhadap aktivitas perekonomian di kota Sambas yang jenis usahanya beraneka ragam. Perekonomian di kota Sambas sangat berkaitan dengan usaha mikro, kecil dan menengah dikarenakan mayoritas usaha di kota tersebut adalah pelaku UMKM. Jumlah penerimaan pajak di kota Sambas pada tahun 2020 mencapai Rp14,9 Miliar. Hal ini menunjukkan bahwa kota Sambas mampu berkontribusi cukup besar dalam penerimaan pajak dan terdapat suatu potensi untuk digali lebih lagi terkait pajak usaha mikro, kecil dan menengah yang dapat memberikan pemasukan lebih terhadap penerimaan pajak di kota Sambas. Namun, berdasarkan data Kanwil DJP Provinsi Kalimantan Barat 2021, penerimaan pajak kota Sambas cenderung kecil dan memiliki rasio kepatuhan yang rendah. Melihat kondisi tersebut, diperlukan perhatian lebih terkait kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Sambas guna meningkatkan penerimaan pajak di kota tersebut sehingga dapat memberikan kontribusi lebih terhadap perekonomian Provinsi Kalimantan Barat.

Tabel 1. Jumlah WP UMKM dan Penerimaan Pajak 2016-2020 KP2KP Sambas, Kalimantan Barat

Sumber: Data Olahan KP2KP Sambas, Kalimantan Barat, 2021

Tahun	Jumlah WP UMKM	Pertumbuhan WP UMKM (%)	Jumlah Penerimaan	Pertumbuhan Penerimaan Pajak (%)
2016	6.573	-	Rp 9.976.862.739	-
2017	7.624	15,98	Rp 14.924.005.090	49,59
2018	9.704	27,28	Rp 18.791.122.520	25,91
2019	12.663	30,49	Rp 18.884.671.978	0,49
2020	14.463	14,21	Rp 14.997.846.316	(20,58)

Berdasarkan Tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan pada jumlah WP UMKM di Kota Sambas, Kalimantan Barat. Namun, jumlah penerimaan pajak yang diterima oleh KP2KP Sambas belum stabil dikarenakan ketidakpatuhan wajib pajak UMKM dengan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan lalai terhadap pembayaran pajak sehingga penerimaan pajak menjadi berkurang. Pada tahun 2016 terdapat sebanyak 6.573 WP UMKM dengan jumlah penerimaan sebesar Rp9,9 Miliar. Kemudian pada tahun 2017 terjadi peningkatan terhadap jumlah WP UMKM sebesar 15,98% menjadi 7.624 WP UMKM dan jumlah penerimaan pajak sebesar 49,59% berjumlah Rp14,9 Miliar. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan kembali sebesar 27,28% menjadi 9.704 WP UMKM dengan peningkatan penerimaan pajak sebesar 25,91% berjumlah Rp18,7 Miliar. Dan pada tahun 2019, jumlah WP UMKM meningkat sebesar 30,49% menjadi 12.663 WP UMKM dengan peningkatan penerimaan pajak sebesar 0,49% berjumlah Rp 18,8 Miliar. Selanjutnya, pada tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah WP UMKM sebesar 14,21% menjadi 14.463 WP UMKM. Namun, penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar 20,58% menjadi Rp14,9 Miliar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, berikut merupakan perumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?

2. Apakah Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
3. Apakah Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
5. Apakah Kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
6. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memperkuat pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
7. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memperkuat pengaruh Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
8. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memperkuat pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
9. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?

KAJIAN PUSTAKA dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori perilaku terencana (*Theory of planned behavior*)

Menurut Ajzen (2012), Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan teori yang didasarkan pada asumsi manusia yang merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Teori perilaku terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan kerangka berpikir konseptual yang bertujuan untuk menjelaskan determinan perilaku tertentu. Sedangkan, menurut Fishbein dan Azjen (2015), Teori Perilaku Terencana merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu yang timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini berusaha untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam konteks tertentu. Dalam psikologi, teori perilaku yang direncanakan merupakan suatu teori yang terkait hubungan antara keyakinan dan perilaku seseorang, yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan persepsi pengendalian perilaku secara linear membentuk niat perilaku individu (Manuntung, 2018). *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh Sulistiyan dan Harwiki (2016), merupakan teori mengenai perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu. Niat tersebut ditentukan oleh sikap (*behavioral belief*), norma subjektif (*normative belief*), dan kontrol perilaku (*behavior control*).

Menurut Ajzen (2012), niat dipengaruhi oleh tiga determinan perilaku yaitu:

1. *Attitude Towards Behavior (ATB)*
Merupakan sikap keyakinan seseorang terhadap hasil perilaku tertentu dalam mendapatkan konsekuensi positif atau negatif.
2. *Subjective Norm (SN)*
Merupakan persepsi seseorang mengenai apakah orang lain atau lingkungan sekitar yang berpengaruh akan menyetujui atau menolak perilaku terkait.
3. *Perceived Behavioral Control (PBC)*
Merupakan keyakinan seseorang dalam mengontrol perilaku tertentu dan memperkirakan kemudahan dalam menampilkan perilaku tersebut.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan

Sistem perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak (Triwigati, 2013). Sari (2013) mengemukakan beberapa tujuan modernisasi perpajakan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Devano dan Rahayu (2010) juga mengemukakan beberapa indikator terkait modernisasi administrasi sistem perpajakan, diantaranya yaitu:

1. Sistem Administrasi
2. Efektivitas Pengawasan
3. Sumber Daya Manusia Profesional

Guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Pemerintah mengatur dan menetapkan cara yang lebih efektif untuk menyampaikan laporan pajak agar Wajib Pajak mudah melaporkan SPT. Upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menetapkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filling* atau *electronic filling system*. Dalam PER 01/PJ/2014 menjelaskan *e-filling* merupakan metode pengiriman surat pemberitahuan tahunan, yang dilakukan secara online dan real time dengan internet pada situs website Direktorat Jenderal Pajak (Suherman et al, 2015). Menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017), *e-filling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan dengan tujuan memudahkan dalam membuat dan menyampaikan laporan SPT kepada DJP sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara tepat, cepat dan akurat yaitu e-SPT. E-SPT merupakan penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan computer (Rahayu, Perpajakan Indonesia, 2010). Dan menurut KEP-88/PJ/2004 Jo KEP-05/PJ/2005, e-SPT adalah surat pemberitahuan yang merupakan surat pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan yang berbentuk formulir dalam media computer.

Pemahaman perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang yang berlaku (Noviyanti dan Effendi, 2014). Kemudian, basit (2016) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda atau sanksi perpajakan dalam membayar maupun pelaporan SPT.

Guna memperkuat deskripsi mengenai pemahaman perpajakan, diperlukan pandangan lain agar tidak memicu kekeliruan. Menurut Rajif (2012), pemahaman perpajakan yang dimaksud meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, perhitungan pajak sesuai dengan pajak terutang, penyetoran atau pembayaran pajak tepat waktu, dan pelaporan pajak.

Sanksi pajak

Menurut Tjahjono dalam Hestanto (2018), sanksi perpajakan adalah alat bagi pemerintah dalam mencegah dan mengatasi Wajib Pajak yang telah melanggar kewajiban perpajakannya dan menjadi jaminan atas kepatuhan Wajib Pajak tersebut. Pemerintah memberikan kelonggaran bagi Wajib Pajak dengan adanya perpanjangan masa pelaporan. Kemudian, apabila Wajib Pajak UMKM tidak memenuhi kewajiban perpajakannya setelah masa perpanjangan itu, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (2019) menjelaskan bahwa terdapat dua sanksi perpajakan yaitu:

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari denda, bunga atau kenaikan dimana Wajib Pajak menyeter PPh Final sebesar 0.5% dari tarif PP No.23/2018. Sanksi administrasi berupa bunga 2% perbulan (maksimal 24 bulan), dari biaya yang terlambat atas pembayaran PPh Final UMKM dan denda Rp 100.000,00 atas keterlambatan.
2. Sanksi pidana, yang dapat berupa sanksi siksaan atau penderitaan baik fisik maupun finansial bahkan psikis dari wajib pajak yang melanggar aturan yang sudah ditetapkan.

Kualitas pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri keuangan No.234/PMK.01/2015, yang menjelaskan fungsi Direktorat Jendral Pajak, diantaranya adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan-kebijakan, Menyusun norma, standar, criteria dan prosedur-prosedur di bidang perpajakan, memberi bimbingan secara teknis kepada Wajib Pajak serta memberikan evaluasi perpajakan dan memberikan pelayanan secara administrasi kepada Wajib Pajak. Menurut Albari (2009), terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan fiscus, diantaranya adalah keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), responsif (*responsiveness*), empati (*empathy*), berwujud (*tangible*).

Kesadaran wajib pajak

Kesadaran pajak merupakan keadaan mengerti atau mengetahui perihal perpajakan (Yusnidar, 2015). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Menurut Zainuddin (2018), kesadaran masyarakat yang sangat rendah dikarenakan ketidaktahuan masyarakat mengenai wujud konkrit imbalan dari dana yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Adapun beberapa indikator kesadaran Wajib Pajak menurut Angkoso (2010) dengan harapan peningkatan penerimaan pajak, diantaranya yaitu dorongan diri sendiri, kepercayaan masyarakat, serta hak dan kewajiban.

Kepatuhan wajib pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.554/KMK/04/2000), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku pada suatu negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, berikut merupakan kriteria wajib pajak yang dapat dikategorikan sebagai wajib pajak yang patuh:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dalam dua tahun terakhir
2. Tidak melebihi tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam penyampaian SPT satu tahun terakhir
3. SPT masa yang terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya

4. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, serta tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan surat tagihan pajak yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan selama jangka waktu sepuluh tahun terakhir
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public maupun badan pengawasan keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat *positivism* yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Variabel penelitian adalah variabel bebas, variabel terikat, dan variabel moderasi. Variabel bebas meliputi: modernisasi sistem administrasi, pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM dan variabel moderasi yaitu kesadaran wajib pajak. Populasi adalah wajib pajak UMKM di kota Sambas, Kalimantan Barat dan jumlah sampel sebanyak 99 responden dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran *Likert* 1-4 poin. Metode analisis data meliputi: Uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan koefisiensi korelasi, analisis regresi moderasi, serta uji hipotesis meliputi uji F dan uji t.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Sumber: Data Olahan, 2022

<i>Variable</i>	<i>Name of Variable</i>	<i>Measurement Scale</i>	<i>Source</i>
<i>Independence</i>	Modernisasi sistem administrasi	<i>Likert</i>	Devani dan Rahayu, 2010
	Pemahaman perpajakan		Rajif, 2012
	Sanksi		DJP, 2019
	Kualitas pelayanan		Albari, 2009
<i>Moderation</i>	Kesadaran wajib pajak	<i>Likert</i>	Angkoso, 2010
<i>Dependent</i>	Kepatuhan wajib pajak	<i>Likert</i>	Nurmantu, 2010

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Uji Validitas

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	Tanda	<i>r_{tabel}</i>	Kriteria
X ₁	,851	>	,197	<i>Valid</i>
X ₂	,684	>	,197	<i>Valid</i>
X ₃	,741	>	,197	<i>Valid</i>
X ₄	,785	>	,197	<i>Valid</i>
Z	,696	>	,197	<i>Valid</i>

Y	,826	>	,197	Valid
---	------	---	------	-------

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk masing-masing variabel adalah $> 0,197$. Hal ini menunjukkan bahwa analisis faktor dapat digunakan dalam penelitian ini dengan hasil valid.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Pernyataan	Cronbach's Alpha	Tanda	r_{tabel}	Kriteria
X ₁	,725	>	0,60	Reliable
X ₂	,854	>	0,60	Reliable
X ₃	,761	>	0,60	Reliable
X ₄	,805	>	0,60	Reliable
Z	,741	>	0,60	Reliable
Y	,772	>	0,60	Reliable

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel adalah $> 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa analisis faktor dapat digunakan dalam penelitian ini dengan hasil reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

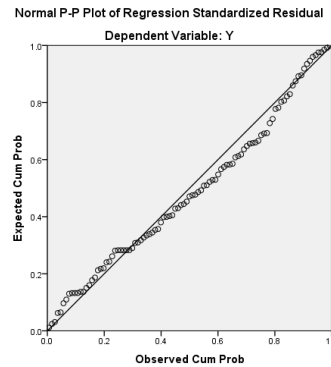
Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Unstandardized Residual		
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80605731
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.053
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.120 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 4.25. dapat disimpulkan bahwa signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov(K-S)* menunjukkan nilai $0,120 > 0,05$ yang artinya model regresi berdistribusi secara normal.



Gambar 1. P-Plot Uji Normalitas

Sumber gambar: Hasil Olah Data SPSS 24, 2022

Adapun hasil pengujian dengan grafik P-Plot dari uji normalitas yang menunjukkan bahwa penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Pernyataan	Tolerance	VIF	Kriteria
X ₁	0.250	4.000	Lolos
X ₂	0.492	2.032	Lolos
X ₃	0.417	2.400	Lolos
X ₄	0.374	2.674	Lolos
Z	0.483	2.069	Lolos

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *VIF*. Pada tabel 4.26. tersebut, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari masing-masing variabel independen memperoleh nilai $>0,1$ dan nilai *VIF* <10 yang berarti setiap variabel dinyatakan lolos uji multikolinearitas. Pada variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X₁) memperoleh nilai *tolerance* ($0,250 > 0,1$) dan nilai *VIF* ($4,000 < 10$) yang artinya pada variabel tersebut dinyatakan lolos uji multikolinearitas. Pada variabel Pemahaman Perpajakan (X₂) memperoleh nilai *tolerance* ($0,492 > 0,1$) dan nilai *VIF* ($2,032 < 10$). Kemudian, pada variabel Sanksi Pajak (X₃) memperoleh nilai *tolerance* ($0,417 < 0,1$) dan nilai *VIF* ($2,400 < 10$). Pada variabel Kualitas Pelayanan (X₄) memperoleh nilai *tolerance* ($0,374 > 0,1$) dan nilai *VIF* ($2,674 < 10$) dan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z) memperoleh nilai *tolerance* ($0,483 > 0,1$) dan nilai *VIF* ($2,069 < 10$). Berdasarkan hasil nilai *tolerance* dan *VIF* tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel lolos uji multikolinearitas.

Koefisiensi Korelasi

Tabel 7. Koefisiensi Korelasi

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

		Correlations					
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Z	Y
X1	Pearson Correlation	1	.709*	.709*	.727*	.693*	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.709*	1	.553*	.541*	.485*	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	.709*	.553*	1	.700*	.492*	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	.727*	.541*	.700*	1	.626*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Z	Pearson Correlation	.693*	.485*	.492*	.626*	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Y	Pearson Correlation	.723*	.645*	.655*	.757*	.694*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil olah data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan antara variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Pada variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan searah dan saling bergantung apabila modernisasi sistem administrasi perpajakan semakin baik, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pada variabel pemahaman perpajakan memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,645. Dalam hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah dan saling bergantung antara pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pada variabel sanksi pajak

memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,655. Artinya, sanksi pajak juga memiliki hubungan searah dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,757 yang artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kesadaran wajib pajak memperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,694 yang artinya bahwa terdapat hubungan searah pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Regresi Moderasi

Tabel 8. Uji Moderasi Tahap 1 (X_1)

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	0.522	0.517	2.33256

a. Predictors: (Constant), X_1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 9. Uji Moderasi Tahap 1 (X_2)

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 ^a	0.416	0.410	2.57790

a. Predictors: (Constant), X_2

b. Dependent Variable: Y

Tabel 10. Uji Moderasi Tahap 1 (X_3)

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	0.429	0.423	2.54941

a. Predictors: (Constant), X_3

b. Dependent Variable: Y

Tabel 11. Uji Moderasi Tahap 1 (X₄)
Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	0.573	0.569	2.20431

a. Predictors: (Constant), X₄

b. Dependent Variable: Y

Tabel 12. Uji Moderasi Tahap 2
Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	0.522	0.517	2.33256

a. Predictors: (Constant), X₁, X₂, X₃, X₄, Z

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil data tersebut, dapat dilihat bahwa nilai *R Square* pada tahap 1 memperoleh nilai 0,522 atau 52,2% pada variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, 0,416 atau 41,6% pada variabel pemahaman perpajakan, 0,423 atau 42,3% pada variabel sanksi pajak, dan 0,569 atau 56,9% pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada uji moderasi tahap kedua memperoleh nilai *R Square* sebesar 0,711 atau 71,1%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara variabel independent yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji F

Tabel 13. Uji F
Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	785.067	5	157.013	45.680	.000 ^b
	Residual	319.661	93	3.437		
	Total	1104.727	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X₁, X₂, X₃, X₄, Z

Hasil data menunjukkan bahwa nilai F sebesar 45,680. Dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar lima persen ($\alpha = 0,05$), maka didapatkan F_{Tabel} sebesar 2,47. . Nilai F_{hitung} (45,680) lebih besar dari F_{Tabel} (2,47) serta hasil uji F simultan menunjukkan Sig. F sebesar 0,000

yang mana lebih kecil dari 0,05. Hal ini mempunyai arti bahwa model regresi tersebut layak terhadap persamaan regresi antar variabel.

Hasil Uji t

Tabel 14. Uji t

Sumber tabel: Hasil Olah Data SPSS 24,2022

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	4.126	1.496		2.758	.007
X1	.003	.120	.002	2.022	.982
X2	.200	.066	.240	3.013	.003
X3	.166	.109	.131	1.719	.132
X4	.294	.076	.352	3.856	.000
Z	.629	.173	.291	3.628	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,022 dan t_{Tabel} sebesar 1,668 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{Tabel} ($2,022 > 1,668$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pada variabel pemahaman perpajakan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,013 dan t_{Tabel} sebesar 1,668 yang mana t_{hitung} lebih besar dari t_{Tabel} ($3,013 > 1,668$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel sanksi pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,719 yang mana t_{hitung} lebih besar dari t_{Tabel} ($1,719 > 1,668$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,856 yang mana t_{hitung} lebih besar dari t_{Tabel} ($3,856 > 1,668$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kesadaran wajib pajak memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,628 yang mana t_{hitung} lebih besar dari t_{Tabel} ($3,628 > 1,668$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan statistic serta hipotesis yang telah dibahas, maka dapat disimpulkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel moderasi yaitu kesadaran wajib pajak memperkuat pengaruh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Nilai besaran yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 71,1% terhadap kepatuhan wajib pajak dan 28,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

SARAN

1. Bagi KP2KP Sambas, Kalimantan Barat, diharapkan adanya inovasi yang lebih baik dalam jangka panjang guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM Sambas sehingga memperoleh penerimaan pajak yang lebih maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih maksimal dibandingkan dengan penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan keakuratan data yang lebih baik dalam penelitian. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang sama agar penelitian dapat dianalisis lebih kompleks sehingga tingkat akurasi variabel akan lebih tinggi. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini agar mencakup ruang lingkup yang lebih luas dan dalam.

REFERENSI

- Afdalia, N., Pontoh, G. T., & Kartini, K. (2014). “*Theory of Planned Behavior dan Readiness for Change dalam Memprediksi Niat Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010*”. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 18(2), 110–123.
- Agus, J. (2006). “Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang”. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Ajzen, I. (2005). *Attitude Personality and Behavior*. New York: Two Penn Plaza.
- Ajzen, I. (2015). “*Consumer attitudes and behavior: The theory of planned behavior applied to food consumption decisions*”. *Rivista di Economia Agraria, Anno LXX*, n. 2, 2015: 121-138. DOI: 10.13128/REA-18003. ISSN (print): 0035-6190. ISSN (online): 2281- 1559.
- Ajzen, I. (2012). *Perceived behavioral control, self-efficacy, lotu control, and the theory of planned behavior*. *Journal of Applied Social Psychology*, 665-683.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Proveses*, 50, 179–211.
- Albari. (2009). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 13, No. 1.
- Angkoso, B. (2010). “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arham, A., & Firmansyah, A. (2021). *The Role of Behavioral Theory in The Research of MSME Tax Compliance in Indonesia*. *Riset*, 3(1), 417–432.
- Desideria, E. & Ngadiman. (2019). “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak Badan Tahun 2016-2017”. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, Vol. 1, No.2, 355-363.
- Ely, S. & Siti, K. R. (2010). *AUDITING, Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Fauziati, P. & Syahri, A. (2016). “Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening”. *Study of Accounting* 8, 47-50.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Husnurrosyidah & Suhadi. (2017). Pengaruh E-filling, e-Billing, dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 1, No. 1, 97-106.
- Ilhamsyah, dkk. (2016). “Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Keapatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8, No. 1.
- Indrawan, D., Nasir, A., Diyanto, V. (2015). “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang)”. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Ekonomi* 1, 1-11.
- Karnedi, N. F. & Hidayatulloh, A. (2019). “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi pajak, dan tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 12, No. 1, 2622-1950.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Salinan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2019 tentang Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2018.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). Realisasi Pendapatan Negara 2021 Lampau Target APBN 2021.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 554/KMK 04/2000 tentang Batasan dan Tata Cara Pengenaan PPN Atas Kegiatan Membangun Sendiri yang Dilakukan Tidak dalam Kegiatan Usaha Atau Pekerjaan oleh Orang pribadi Atau Badan yang Hasilnya Digunakan Sendiri atau Digunakan Pihak Lain.
- Mahendra, P. P. & Sukartha, I. M. (2014). “Pengaruh Kepatuhan, Pemeriksaa, dan Penagihan Pajak pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, ISSN; 2302-8556. 9 (3), 633-643.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*, edisi revisi tahun 2009. Yogyakarta.
- Mustafa, H. (2011). “Perilaku Manusia dalam Perspektif Psikologi Sosial”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 No. 2, 143-156.
- Ngadiman. (2015). “Pengaruh *Sunset Policy*, *Tax Amnesty*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)”. *Jurnal Akuntansi Tarumanegara*, XIX (02), 225-241.
- Nurmantu, S. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK. 03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK. 01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Purnamasari, P. & Oktaviani, R.M. (2020). "Kesadaran Membayar Pajak Memediasi Hubungan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (1), 221-230.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A. & Pratiwi, R. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin. Universitas Muhammadiyah Tangerang*, Vol. 2.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L. & Dewi, M. W. (2019). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi)". *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, ISSN 1412-629X, e-ISSN 2579-2055.
- Qadri, R. A. & Darmawan, E. E. (2021), "*E-filling Implementation, Tax Compliance, and Technology Authority*". *Journal of Applied Accounting and Taxation*, Vol. 6, No. 1, e-ISSN 2548-9925.
- Rahayu, S. & Lingga, I. S. (2009). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung"X)". *Jurnal Akuntansi*, vol.1, no. 2, 119-138.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2016). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Safitri, D. & Silalahi, S. P. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi". *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, ISSN 1412-629X, e-ISSN 2579-3055.
- Santioso, L. (2013). "Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua Tahun 2011". *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, Vol. 6, No. 12, 151-163.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sarunan, W. K. (2015). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pratama Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 4, 518-526.
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarkah, J. & Dewi, M. W. (2017). "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo". *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol. 17, No. 02, 1412-629X.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, D. (2019). *Analisa Tingkat Kepatuhan WP OP Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit*.

- Suprayogo & Hasymi, M. (2018). “Pengaruh Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara”. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 11, No. 2, p-ISSN 2086-7662, e-ISSN 2622-1950.
- Suwartono. (2014). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- 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.
- Yasa, I. N. P., Martadinata, I. P. H. & Astawa, I. G. P. B. (2017). “Peran *Theory of Planned Behavior* dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen”. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Akreditasi No. 32a/E/KPT.
- Yuliani, S. D. & Setyaningsih, N. D. (2020). “Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Moderating”. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 11(1), 1.
- Zainuddin. (2018). “Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening”.