

Pengaruh Administrasi Perpajakan Modern, Pelayanan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia

The Influence of Modern Tax Administration, Service Quality, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Medan Polonia

Shabrina Mauludiah & Indah Cahya Sagala*

Progran Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 11 Juli 2025; Direview: 31 Juli 2025; Disetujui: 18 Agustus 2025

*Corresponding Email: Indahcahya@staff.uma.ac.id

Abstrak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, sehingga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) menjadi kunci keberhasilan pembangunan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Madya Medan. Menggunakan metode kuantitatif dan data tahun 2018–2022, hasil penelitian menunjukkan ketiga variabel berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Digitalisasi mempermudah pelaporan, pelayanan yang baik meningkatkan kenyamanan, dan sanksi tegas mendorong disiplin. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan terpadu melalui pemanfaatan teknologi, peningkatan pelayanan, dan penegakan hukum yang adil. Implikasi praktisnya mencakup edukasi digital, perbaikan layanan, dan penerapan sanksi yang konsisten untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak; Sistem Administrasi; Sanksi; WPOP; KPP Madya Medan

Abstract

Taxes are the main source of state revenue, contributing over 70% to the national budget, making individual taxpayer (WPOP) compliance crucial for national development. This study analyzes the influence of modern tax administration systems, service quality, and tax sanctions on WPOP compliance at KPP Madya Medan. Using a quantitative approach with data from 2018–2022, the results show that all three variables positively affect tax compliance. Digital systems simplify reporting, good service enhances comfort, and strict sanctions promote discipline. The findings highlight the need for an integrated approach combining technology, service improvement, and fair law enforcement. Practical implications include the importance of digital education, better service delivery, and consistent sanction implementation to sustainably improve tax compliance.

Keywords: Tax Compliance; Tax Administration System; Sanctions; Individual Taxpayers; KPP Madya Medan

How to Cite: Mauludiah, S & Sagala, I. C. (2025). Pengaruh Administrasi Perpajakan Modern, Pelayanan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (1): 352-358

PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen utama dalam struktur penerimaan negara, menyumbang lebih dari 70% terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini menjadikan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebagai faktor krusial dalam mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Namun, tingkat kepatuhan WPOP di Indonesia masih tergolong rendah. Banyak wajib pajak tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau melaporkan dengan data yang tidak sesuai, sehingga menghambat pencapaian target penerimaan negara dan menurunkan efektivitas sistem perpajakan.

Salah satu contoh nyata dari permasalahan ini terlihat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan. Data menunjukkan fluktuasi tingkat kepatuhan WPOP selama periode 2018–2022, termasuk penurunan tajam hingga 2,80% pada tahun 2020, yang kemungkinan dipicu oleh dampak pandemi COVID-19. Meskipun sempat mengalami peningkatan pada 2021, tren tersebut tidak bertahan lama karena kepatuhan kembali menurun di tahun berikutnya. Ketidakstabilan ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor mendasar yang perlu dievaluasi, seperti efektivitas sistem administrasi, kualitas pelayanan fiskus, dan penegakan sanksi perpajakan.

Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai inovasi dan reformasi, salah satunya melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan. Langkah ini mencakup pemanfaatan teknologi informasi seperti e-filing, e-SPT, e-billing, dan e-registration yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak. Di samping itu, DJP juga meningkatkan kualitas pelayanan fiskus dengan prinsip cepat, ramah, dan informatif untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan wajib pajak. Terakhir, penegakan sanksi perpajakan—baik administratif maupun pidana—diintensifkan sebagai bentuk kontrol terhadap pelanggaran, dengan harapan menciptakan efek jera dan memperkuat budaya patuh pajak.

Teori Agency menjelaskan hubungan antara agen (KPP sebagai perwakilan pemerintah) dan prinsipal (wajib pajak). Dalam konteks ini, agen bertugas menjalankan sistem administrasi perpajakan secara efisien, memberikan layanan yang baik, serta menegakkan hukum dan sanksi guna mendorong kepatuhan prinsipal.

Kepatuhan pajak mencakup pendaftaran, pelaporan SPT tepat waktu, pelaporan akurat sesuai penghasilan, dan pembayaran pajak secara benar. Kriteria kepatuhan mencerminkan sejauh mana wajib pajak mematuhi ketentuan perpajakan secara sukarela.

Dimulai sejak 2002, reformasi perpajakan meliputi penggunaan teknologi informasi, perbaikan proses bisnis, manajemen SDM berbasis kompetensi, dan penerapan prinsip good governance. Indikatornya meliputi efisiensi sistem, kemudahan akses, serta transparansi dalam pengolahan dan pelaporan pajak.

Pelayanan pajak yang baik diukur melalui lima dimensi: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Layanan yang memuaskan akan membangun kepercayaan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.

Sanksi berfungsi sebagai alat kontrol agar wajib pajak mematuhi aturan. Terdiri dari sanksi administratif (denda, bunga) dan sanksi pidana (hukuman kurungan). Efektivitas sanksi tergantung pada ketegasan penerapan, kejelasan aturan, serta keadilan dalam perlakuan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem administrasi berbasis teknologi, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Namun, hasil penelitian kerap berbeda tergantung pada kondisi wilayah, tingkat literasi pajak, serta karakteristik sosial-ekonomi wajib pajak. Oleh karena itu, penting dilakukan studi lanjutan dengan konteks lokal seperti KPP Madya Medan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih kontekstual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Madya Medan. Fokus utama adalah menguji apakah ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan masukan praktis bagi otoritas pajak dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan variabel sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Hipotesis:

- H1: Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.
- H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.
- H4: Ketiga variabel secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel independen (sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi). Pengukuran dilakukan dengan instrumen kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator variabel dan dianalisis menggunakan statistik inferensial.

- Objek Penelitian: Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Polonia.
- Waktu Penelitian: Dilaksanakan mulai Juli 2023 hingga selesai, sesuai dengan tahapan kegiatan yang telah direncanakan.

Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Independen:

1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Diukur melalui indikator: penggunaan e-filing, e-SPT, e-billing, kemudahan akses sistem, kecepatan pemrosesan data, dan transparansi.

2. Kualitas Pelayanan

Diukur melalui dimensi SERVQUAL: reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik).

3. Sanksi Perpajakan

Diukur melalui indikator: kejelasan jenis sanksi, ketegasan dalam penerapan, keadilan perlakuan, dan pengetahuan wajib pajak tentang sanksi.

b. Variabel Dependen:

1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Diukur berdasarkan indikator: kepatuhan pelaporan SPT tepat waktu, keakuratan pelaporan penghasilan, kepatuhan pembayaran, dan ketiadaan tunggakan.

Semua indikator diukur menggunakan skala ordinal Likert 1–5, dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5).

Alat Ukur Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah dirancang berdasarkan teori-teori dan literatur sebelumnya. Kuesioner divalidasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha) untuk memastikan kesesuaian dan konsistensi pengukuran.

Kuesioner dibagi menjadi lima bagian utama sesuai jumlah variabel dan indikator, dengan total item sebanyak ± 20 per responden.

Populasi, terdiri dari Seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif di KPP Medan Polonia, yaitu sebanyak 11.776 wajib pajak. Teknik Sampling, dengan menggunakan metode probability sampling dengan teknik proportional random sampling karena setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih dan karakteristik populasi relatif homogen. Penentuan Sampel dengan Menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) 10%, diperoleh jumlah sampel sebesar: 99 persen

Teknik ini dipilih karena efisien dalam penelitian populasi besar dengan keterbatasan waktu dan sumber daya, serta tetap menghasilkan data yang dapat digeneralisasi dengan akurasi cukup baik.

Metode Pengumpulan Data menggunakan kuesioner berstruktur yang disebarkan langsung kepada responden. Jawaban responden menggunakan skala Likert 1–5, yang mencerminkan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner.

Metode Analisis Data dilakukan menggunakan software SPSS versi 26 dengan tahapan sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif
Menggambarkan karakteristik demografis responden dan distribusi jawaban terhadap masing-masing variabel.
2. Uji Kualitas Data
 - Uji Validitas: Menggunakan korelasi Pearson Product Moment, item dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel.
 - Uji Reliabilitas: Menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai $\alpha \geq 0,70$ dianggap reliabel.
3. Uji Asumsi Klasik
 - Uji Normalitas: Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan data berdistribusi normal.
 - Uji Multikolinearitas: Menggunakan nilai Tolerance dan VIF; tidak ada multikolinearitas jika $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$.
 - Uji Heteroskedastisitas: Menggunakan scatterplot untuk melihat apakah terjadi pola penyebaran residual yang tidak acak.
4. Uji Regresi Linear Berganda
Digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan persamaan regresi sebagai berikut:
5. Uji Hipotesis
 - Uji t (parsial): Menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
 - Uji F (simultan): Menguji pengaruh bersama semua variabel independen terhadap variabel dependen.
 - Koefisien Determinasi (R^2): Mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Madya Medan

Data menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Madya Medan selama periode 2018–2022 mengalami fluktuasi signifikan, dengan titik terendah pada 2020 (2,80%) dan tertinggi pada 2021 (8,71%). Kondisi ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh faktor kontekstual.

Jika ditinjau melalui Teori Agency, kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan otoritas pajak (agen) dan tindakan wajib pajak (prinsipal). Ketika agen gagal menyediakan sistem dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, maka terjadi ketidaksesuaian perilaku, yang bermuara pada rendahnya kepatuhan.

Peningkatan pada 2021 dapat diinterpretasikan sebagai hasil dari upaya modernisasi sistem dan adaptasi pasca-pandemi. Namun, angka kepatuhan yang masih berada di bawah 10% mencerminkan bahwa modernisasi sistem saja belum cukup. Ini menguatkan temuan Susanti & Suhono (2020) bahwa keberhasilan kebijakan perpajakan sangat tergantung pada integrasi antara sistem, sumber daya manusia, dan strategi komunikasi.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Pajak

Penerapan teknologi informasi seperti e-Filing, e-Billing, dan DJP Online dinilai berhasil dalam mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Data empiris menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki korelasi positif terhadap kepatuhan, sejalan dengan hasil penelitian Kurniawan (2018) dan Falah et al. (2022).

Namun, pendekatan teknologi tanpa dibarengi dengan penguatan literasi digital justru menciptakan kesenjangan partisipasi. Banyak WPOP, terutama dari kalangan lanjut usia dan pelaku UMKM, masih mengalami kesulitan mengakses sistem elektronik. Hal ini sejalan dengan

konsep dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang menyebut bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan suatu sistem menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi.

Dengan demikian, penerapan sistem administrasi modern harus dipadukan dengan strategi edukasi dan asistensi teknis yang intensif agar mampu menjangkau seluruh segmen wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak

Kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan pajak. Wajib pajak yang merasa dihargai dan dilayani secara profesional cenderung menunjukkan perilaku kooperatif terhadap kewajiban perpajakannya. Temuan ini mendukung studi Noviyanti & Febrianti (2021) dan Muhammad & Mildawati (2020), yang menyatakan bahwa aspek reliability dan responsiveness dari petugas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan.

Dalam konteks teori Justice Theory, pelayanan yang bersifat adil dan setara akan membangun persepsi positif terhadap institusi perpajakan. Ketika petugas menunjukkan empati dan profesionalisme, persepsi tentang keadilan meningkat, yang pada akhirnya memicu keinginan untuk patuh secara sukarela (voluntary compliance).

Namun, temuan dari Primastiwi & Ratih (2021) mengingatkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu dirasakan secara objektif. Perbedaan persepsi dan ekspektasi wajib pajak bisa menjadi penghambat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dijaga tidak hanya secara prosedural, tetapi juga dalam aspek komunikasi dan sikap petugas.

Pengaruh Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai instrumen koersif untuk mendorong kepatuhan. Penerapan sanksi yang tegas, adil, dan konsisten memiliki efek jera yang kuat, sebagaimana didukung oleh Sulistyari et al. (2022) dan Malia (2023). Penegakan sanksi administratif di KPP Madya Medan sudah berjalan, namun efektivitasnya masih terbatas oleh kurangnya sosialisasi dan ketidakonsistenan dalam implementasi.

Dalam kerangka Deterrence Theory, efektivitas sanksi ditentukan oleh tiga faktor utama: kepastian, kecepatan, dan beratnya hukuman. Jika wajib pajak tidak merasa yakin bahwa pelanggaran akan ditindak secara adil dan pasti, maka efek jera menjadi lemah.

KPP Madya Medan perlu memperkuat dimensi transparansi dan komunikasi hukum agar sanksi tidak dianggap sebagai ancaman sepihak, melainkan sebagai instrumen yang sah dan wajar dalam menjaga sistem perpajakan yang adil.

Pengaruh secara bersamaan Sistem Administrasi Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Pajak

Ketika ketiga variabel dianalisis secara simultan, ditemukan adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendukung penelitian Evi Malia (2023), yang menyatakan bahwa sistem administrasi, kualitas pelayanan, dan sanksi saling melengkapi dan memperkuat.

Dalam kerangka pendekatan holistik, peningkatan kepatuhan tidak dapat dicapai melalui satu dimensi saja. Sebuah sistem yang modern namun tidak diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas dan sanksi yang tegas akan menciptakan ketimpangan kebijakan. Sebaliknya, sinergi ketiga variabel akan menciptakan lingkungan perpajakan yang kondusif, memperkuat norma sosial, dan membentuk budaya kepatuhan yang berkelanjutan.

Implikasi Praktis Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, Temuan ini bisa diterapkan bagi DJP dan KPP Madya Medan:

1. Edukasi Digital Wajib Pajak: Diperlukan program sosialisasi digital yang terfokus, khususnya untuk kelompok wajib pajak yang belum melek teknologi.
2. Peningkatan Kapasitas SDM Fiskus: Pelatihan berkelanjutan dalam aspek pelayanan publik, literasi digital, dan komunikasi interpersonal sangat diperlukan.
3. Penegakan Sanksi yang Konsisten: Transparansi dalam proses penegakan hukum dan keadilan dalam perlakuan akan meningkatkan legitimasi otoritas pajak.

4. Feedback Loop Wajib Pajak: Pengembangan sistem umpan balik berbasis teknologi (misalnya aplikasi survei pelayanan) dapat membantu DJP merespons keluhan dan meningkatkan akuntabilitas.

SIMPULAN

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Madya Medan masih tergolong rendah dan fluktuatif, dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik secara parsial maupun simultan. Meskipun digitalisasi telah membawa kemajuan, tantangan seperti literasi digital yang rendah dan persepsi subjektif terhadap pelayanan serta sanksi masih menghambat peningkatan kepatuhan. Oleh karena itu, pendekatan yang holistik dan integratif sangat dibutuhkan—melibatkan edukasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas SDM, penegakan hukum yang adil, dan sistem umpan balik yang responsif—guna membangun ekosistem perpajakan yang efektif dan berkelanjutan.

Implikasi praktis dari temuan ini mencakup perlunya DJP dan KPP untuk lebih proaktif dalam memberikan pendampingan teknologi kepada wajib pajak, melakukan pelatihan berbasis pelayanan publik untuk petugas pajak, serta memastikan penerapan sanksi dilakukan secara transparan dan konsisten.

Keterbatasan penelitian terletak pada penggunaan data yang hanya bersumber dari satu KPP dan pendekatan kuantitatif yang mengandalkan persepsi responden melalui kuesioner, sehingga belum menangkap aspek kualitatif dari pengalaman wajib pajak secara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 221.
- Evi Malia, dkk. (2023). *Pajak Kita: Problematika Terkini*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=4Ui5EAAAQBAJ>
- Falah, N. F., Juri, M., & Akbar, K. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ulu. *Jurnal Activa*, 1(1), 10–25.
- Fitrianti, R. N., Ustman, U., & Marsum, M. (2024a). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Umkm Dengan Gen-Z Sebagai Variabel Moderasi. *Kabillah: Journal of Social Community*, 9(1), 94–103.
- Fitrianti, R. N., Ustman, U., & Marsum, M. (2024b). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Umkm Dengan Gen-Z Sebagai Variabel Moderasi. *Kabillah: Journal of Social Community*, 9(1), 94–103.
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022a). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134–140.
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022b). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134–140.
- Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70.
- Khoeriyah, N., & Mildawati, T. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(11).
- Kurniawan, I. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 1–11.
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020a). Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020b). Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).

- Nababan, P., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2–47.
- Ndalu, M. S. A., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara). *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 193–204.
- Noviyanti, L., & Febrianti, M. (2021a). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Internet, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Media Bisnis*, 13(2), 231–238.
- Noviyanti, L., & Febrianti, M. (2021b). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Internet, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Media Bisnis*, 13(2), 231–238.
- Octovido, I., Sudjana, N., & Azizah, D. F. (2014). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Batu (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Tahun 2009-2013). *Brawijaya University*.
- Pradhitya, I. S., & Kurnia, K. (2022). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Serang Barat Tahun 2020). *EProceedings of Management*, 9(5).
- Primastiwi, R., & Ratih, R. (2021a). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2), 46–54.
- Primastiwi, R., & Ratih, R. (2021b). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2), 46–54.
- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP UMKM. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 11–21.
- Rinaldy, S. (2021). Dampak Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar. *Insan Cita Bongaya Research Journal*, 1(1), 95–103.
- Sari, A. R., & Rejeki, D. (2021). Pengaruh Efektivitas Modernisasi. Sistem. Administrasi Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Dan Industri E-ISSN*, 2656, 3169.
- Sena Wahyu Purwanza, et. al. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi. Cv. Media Sains Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=0CjKEAAQBAJ>
- Sepriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(1), 92–102.
- Sukma, F. I., & Larasati, A. Y. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Cimahi). *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 15(2), 517–535.
- Sulistyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022a). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289–300.
- Sulistyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022b). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289–300.
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083–1102.
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083–1102.
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4955–4967.