

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI
ADMINISTRASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI DKI JAKARTA**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

Diajukan Oleh:

Nama : Dessy Natalia Kumala Jaya

NIM : 127161002

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya Mahasiswa Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas
Tarumanagara :

Nama : Dessy Natalia Kumala Jaya

NIM : 127161002

Program : Magister Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir (Tesis) yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
DKI JAKARTA**

Adalah:

1. Dibuat sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku, dan referensi acuan, yang tertera di dalam referensi pada Tesis saya.
2. Tidak merupakan hasil duplikat Tesis yang telah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister di Universitas lain kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Tidak merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan referensi yang tertera dalam referensi pada tugas akhir saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah saya nyatakan diatas, maka tugas akhir ini batal.

Jakarta, 11 Juli 2018



**UNIVERSITAS TARUMANEGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : DESSY NATALIA KUMALA JAYA
NO MAHASISWA : 127161002
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : PENGARUH PENERAPAN SISTEM
MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI DKI JAKARTA.

Jakarta, 11 Juli 2018

Pembimbing,



Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP

**UNIVERSITAS TARUMANEGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS SETELAH LULUS UJIAN TESIS

NAMA : DESSY NATALIA KUMALA JAYA
NO MAHASISWA : 127161002
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : PENGARUH PENERAPAN SISTEM
MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI DKI JAKARTA.

TANGGAL :25 JULI 2018

KETUA PENGUJI



(Dr. Estralita Trisnawati, SE, M.Si, Ak, BKP, CA)

TANGGAL :25 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP)

TANGGAL :25 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Ngadiman, SE, M.Si, Ak, CA)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dihaturkan kepada Tuhan YME untuk kelimpahan Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan proposal tesis ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta.”** ini dapat terselesaikan. Besar harapan Penulis untuk ke depannya proses penelitian ini dapat berjalan lancar dan manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak.

Penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Bapak Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP sebagai Dosen Pembimbing penulis untuk kebijaksanaan dan kesabarannya kepada penulis dalam proses bimbingan penyusunan proposal tesis ini.
2. Ibu Estralita Trisnawati SE., Ak., M.Si sebagai Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara untuk kebijaksanaannya.
3. Seluruh Dosen pengajar, Staf, dan Karyawan Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan proses pendidikan dan lain sebagainya kepada penulis.
4. Papa Achian, Mama Yuli, Koko Metheus, Meiviana dan juga Rethsiannetta yang terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
5. Fredy dan juga teman-teman dikelas T yang saya kasihi untuk segala dukungan, motivasi dan kerjasama yang baik selama ini kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.


6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga proposal tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini penulis tidak luput dari kesalahan maupun kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan tesis ini.

Penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang menjadikan tesis ini sebagai dasar informasi untuk penulisan lebih lanjut, juga serta sebagai bahan bacaan dan masukan bagi pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

Jakarta, Juli 2018

Penulis,



(Dessy Natalia Kumala)

NIM : 127161002

ABSTRAK

Rendahnya kesadaran wajib pajak membayar dan melaporkan pajak telah menjadi masalah yang cukup penting bagi negara maju maupun berkembang dalam aspek pajak, Fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah dibanding dengan negara lain di Asia. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dan dikaji dari sisi kesadarannya melapor dan membayar pajak secara benar.

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan mengkaji pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak pertambahan nilai terhadap kepatuhan wajib pajak di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal, dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada setiap individu – individu yang berkerja di perusahaan yang merupakan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang berdomisili di provinsi DKI Jakarta.

Hasil pengumpulan data primer tersebut diolah dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3.2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem modernisasi administrasi pajak dan pengetahuan pajak pertambahan nilai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah berpengaruh tidak signifikan.

Kata Kunci : Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The low awareness of taxpayers paying and reporting taxes has become an important issue for both developed and developing countries in the tax aspects. Facts show that taxpayer compliance rates in Indonesia are still very low compared to other countries in Asia. The low compliance of the taxpayer can be seen and reviewed from the side of his consciousness to report and pay taxes correctly.

The purpose of this study was to examine and assess the effect of application of modernization system of tax administration, service quality, knowledge of value added tax on taxpayer compliance. The method used in this research is causative research. The data used in this study is the primary data. Data collection technique is done by collecting primary data in the form of questionnaires to individuals who work in taxable companies (PKP), domiciled in Jakarta.

The primary data collection results were processed using SmartPLS version 3.2. The results of this study indicate that modernization system of tax administration and knowledge of value added tax have an influence on taxpayer compliance. While service quality have an insignificant effect on taxpayer compliance.

Keyword: Application of Modernization System of Tax Administration, Service Quality, Knowledge of Value Added Tax on Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------|-----|
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | i |
| PERSETUJUAN PENGUJI..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|----|
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 12 |
| 1.4 Perumusan Masalah | 13 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 14 |

BAB II KERANGKA TEORITIS

| | |
|--|----|
| 2.1 Definisi Konseptual Variabel..... | 16 |
| 2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB) | 16 |
| 2.1.2 Teori Atribusi | 17 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.2 | Technology Acceptance Model (TAM)..... | 19 |
| 2.3 | Pengertian dan Fungsi Pajak..... | 19 |
| 2.4 | Sistem Modernisasi Administrasi Pajak..... | 22 |
| 2.4.1 | Sistem Administrasi Pajak Berbasis Digital..... | 26 |
| 2.4.2 | Pembayaran Pajak Secara Online..... | 27 |
| 2.4.3 | Pelaporan Pajak Secara Online..... | 29 |
| 2.4.4 | Complaint Center Pajak..... | 30 |
| 2.4.5 | Reformasi Pelayanan Administrasi Pajak..... | 32 |
| 2.5 | Kualitas Pelayanan Pajak..... | 33 |
| 2.6 | Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai..... | 36 |
| 2.7 | Kepatuhan Wajib Pajak..... | 39 |
| 2.8 | Kaitan Antar Variabel..... | 41 |
| 2.8.1 | Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta... | 41 |
| 2.8.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta..... | 42 |
| 2.8.3 | Pengaruh Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta..... | 43 |
| 2.9 | Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... | 44 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 48 |
| 3.2 | Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel..... | 52 |

| | | |
|-----|---|----|
| 3.3 | Operasionalisasi Variabel dan Instrumen | 53 |
| 3.4 | Analisis Validitas dan Reabilitas | 57 |
| 3.5 | Analisis Data | 60 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-----|--|----|
| 4.1 | Deskripsi Subyek Penelitian | 66 |
| 4.2 | Hasil Pengujian Model Pengukuran..... | 72 |
| 4.3 | Hasil Pengujian Model Struktural | 79 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 82 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan | 85 |
| 5.2 | Saran..... | 86 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 88 |
|----------------------|----|

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 : Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d 2016 | 2 |
| Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel | 56 |
| Tabel 3.2 : Skala Likert..... | 56 |
| Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden..... | 67 |
| Tabel 4.2 : Umur Responden | 68 |
| Tabel 4.3 : Pendidikan Responden..... | 69 |
| Tabel 4.4 : Kepemilikan NPWP Responden | 69 |
| Tabel 4.5 : Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 71 |
| Tabel 4.6 : Tabel <i>Cross Loading</i> | 75 |
| Tabel 4.7 : Tabel VIF..... | 78 |
| Tabel 4.8 : Tabel R Square..... | 79 |
| Tabel 4.9 : Tabel Hasil Uji Struktural <i>Innerr Model</i> | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | : Realiasi Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan melalui <i>e-filling</i> | 5 |
| Gambar 2.1 | : Bagan <i>Theory of Planned Behavior</i> | 17 |
| Gambar 2.2 | : Kerangka Pemikiran | 46 |
| Gambar 3.1 | : Diagram Jalur | 64 |
| Gambar 4.1 | : Hasil <i>Outer Loading Factor</i> | 73 |
| Gambar 4.2 | : Gambar Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 74 |
| Gambar 4.3 | : Gambar Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> | 76 |
| Gambar 4.4 | : Gambar Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> | 77 |
| Gambar 4.5 | : Gambar R Square | 79 |
| Gambar 4.6 | : Gambar Hasil Uji Struktural Model..... | 80 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang KUP No.16 Tahun 2009 pasal 1 angka 1 bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak juga merupakan salah satu sumber dana pemerintah yang memiliki peranan yang cukup besar untuk membiayai segala pengeluaran yang bersifat rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Pemungutan pajak bersifat memaksa karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Penerimaan perpajakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Oleh sebab itu pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik, sistematis dan akurat.

Sampai saat ini, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang benar masih sangat rendah atau minim. Kepatuhan pajak adalah keadaan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Kepatuhan pajak masih merupakan masalah yang cukup besar untuk negara maju dan negara berkembang. Jika kepatuhan rendah, maka akan menimbulkan tindakan penghindaran pajak dan kelalaian pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan pada

wajib pajak dapat diperoleh melalui memberikan penjelasan mengenai perpajakan, sosialisasi pajak atau bisa juga bantuan dari pihak ketiga (contoh konsultan pajak).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menurut Andyastuti (2013) dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melakukan kewajiban perpajakannya juga dapat memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan pendapatan ataupun penerimaan negara. Karena kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu kajian secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Pencapaian rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1

Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d. 2016

| NO | URAIAN/TAHUN | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | Wajib Pajak Terdaftar | 24.347.763 | 27.379.256 | 30.044.103 | 32.769.215 |
| 2 | Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT | 17.731.736 | 18.357.833 | 18.159.840 | 20.165.718 |
| 3 | Target Rasio Kepatuhan (%) | 65,00% | 70,00% | 70,00% | 72,50% |
| 4 | Target Rasio Kepatuhan- SPT (3 X 2) | 11.525.628 | 12.852.301 | 12.711.888 | 14.620.146 |
| 5 | Realisasi SPT | 9.966.833 | 10.852.301 | 10.972.336 | 12.735.463 |
| 6 | Rasio Kepatuhan (5 : 2) | 56,21% | 59,12% | 60,42% | 63,15% |
| 7 | Capaian Rasio Kepatuhan (5 : 4) | 86,48% | 84,45% | 86,32% | 87,10% |

Sumber: Dashboard Kepatuhan

Tabel di atas menggambarkan tentang perkembangan rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Dilihat dari pencapaiannya, dapat terlihat bahwa terdapat kenaikan capaian setiap

tahunnya. Kecuali pada tahun 2014, pencapaian rasio kepatuhan mengalami sedikit penurunan.

Penyederhanaan sistem perpajakan menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan dalam reformasi administrasi pajak sehingga administrasi pajak dapat dikelola seefisien dan seefektif mungkin. Contoh dari bentuk modernisasi pajak dalam hal penggunaan teknologi informasi administrasi pajak adalah penerapan elektronik *e-system*. Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-billing*, e-SPT, *e-filling* dan e-faktur diharapkan dapat meningkatkan mekanisme pengawasan yang lebih efektif dengan ditunjang penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak untuk mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tujuan diperbarunya sistem pajak dan dengan ditambahkan sistem elektronik atau *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, produktivitas pegawai pajak yang tinggi serta meningkatkan keefisienan dan keefektifan untuk mencapai target penerimaan pajak. Sedangkan tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan itu sendiri adalah untuk menghemat waktu, memudahkan, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan diharapkan petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak meningkat. Dalam proses mencapai target penerimaan pajak, pemerintah bukan hanya melakukan penyuluhan saja mengenai pajak tapi pemerintah juga dapat memiliki program yang dapat mempermudah Wajib Pajak

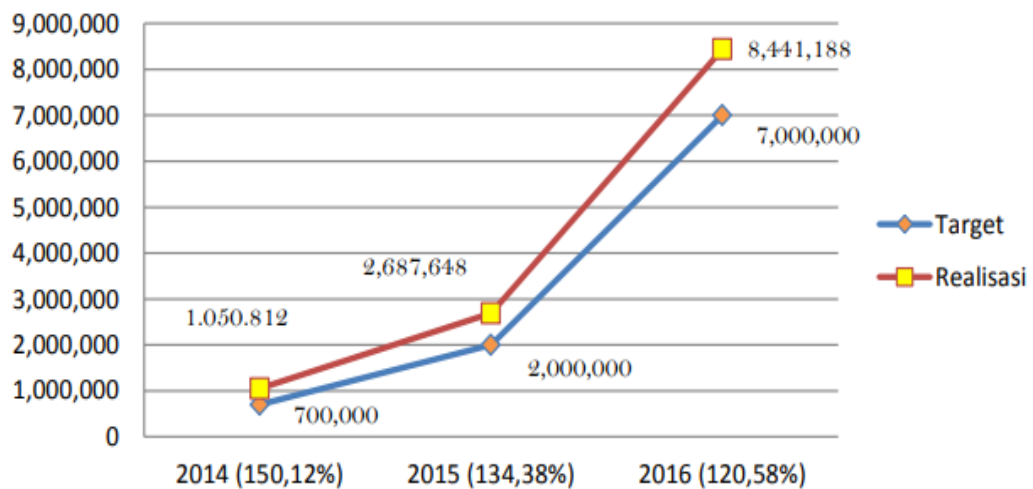
dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Program ini dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan modernisasi perpajakan dalam pendaftaran maupun pelaporan pajak dengan menggunakan internet.

Seiring dengan Perkembangan teknologi ini, memberikan kesempatan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan layanan dalam pelaporan SPT berbentuk elektronik yang dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT (menurunkan *compliance cost*) dan menurunkan biaya pengolahan dokumen bagi DJP (*administration cost*). Percepatan serta pengoptimalan SPT Tahunan untuk menjadi data yang siap dijadikan obyek penggalian potensi juga merupakan salah satu tujuan dari penerapan *e-Filing* tersebut. Untuk mendorong Wajib Pajak untuk berpindah atau migrasi dari yang sebelumnya dalam pelaporan SPT menggunakan kertas menuju pelaporan SPT berbasis elektronik serta mempercepat implementasi Layanan pelaporan SPT elektronik, Direktorat Jenderal Pajak memperluas kapabilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mengeluarkan berbagai kebijakan melalui Transformasi Kelembagaan yaitu *migrate tax payer to e-Filing*. Target dari penyampaian SPT melalui *e-Filing* pada tahun 2016 adalah sebesar 7.000.000 SPT Tahunan. Pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing* ini adalah pelaporan SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang dilakukan melalui situs djponline.pajak.go.id. Namun sampai dengan 31 Desember 2016 jumlah SPT yang dilaporkan sudah sebanyak 8.441.188 SPT yang berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan, baik yang melalui DJP Online maupun e-SPT yang disampaikan secara langsung ke kantor pajak. Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) ini merupakan hasil kerja

sama serta kerja keras seluruh Direktorat dan unit vertikal di Direktorat Jenderal Pajak yang menjalankan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing.

Gambar 1.1

Realisasi Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan melalui e-Filing 2014 s.d. 2016



Sumber Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016

Adapun beberapa kendala yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak selama pelaksanaan kegiatan sistem berbasis elektronik ini antara lain:

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang tata cara menghitung kewajiban pajak, dan pengetahuan tentang teknologi komputer dan internet;
2. Pengisian SPT yang tidak sesuai dengan aturan tata cara pengisian yang baik dan benar.
3. *Coverage* jaringan pada internet yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia.
4. Perilaku Wajib Pajak yang suka menunda pemenuhan kewajiban sampai dengan batas akhir waktu penyampaian SPT;

5. Keterbatasan kapabilitas TIK Direktorat Jenderal Pajak;
6. Berdasarkan dokumen Transformasi Kelembagaan DJP tahun 2014 sampai dengan tahun 2019, persentase target pencapaian untuk pelaporan SPT secara elektronik di tahun 2016 adalah hanya sebesar 27% dari jumlah Wajib Pajak yang melapor.
7. Pelaporan online yang *overload* di akhir batas waktu untuk penyampaian SPT Tahunan sehingga menyebabkan banyaknya antrian Wajib Pajak yang belum terlayani di sistem pelaporan online.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut diatas, dapat dilakukan beberapa langkah berikut:

1. *Capacity Planning* dalam hal Peningkatan infrastruktur;
2. Pemberian sanksi atas keterlambatan dalam menyampaikan SPT bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara elektronik;
3. Mengirimkan data kepada seluruh Kantor Pelayanan Pajak untuk menghimbau wajib pajak (para karyawan) yang memiliki bukti potong 1721 A1, tetapi masih belum melaporkan SPT Tahunan.
4. Penyederhanaan prosedur dan penataan dalam ketentuan e-filing;
5. Integrasi layanan online DJP serta peningkatan standar keamanan layanan;
6. Peningkatan dan juga perluasan kapabilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi;
7. Pembinaan tata kelola pihak ketiga dalam menyediakan layanan pajak.

E-billing merupakan sistem online perpajakan yang bisa digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan proses pembayaran pajak secara online dengan

menggunakan kode *billing* tanpa harus datang ke bank terlebih dahulu, sedangkan program e-faktur sangat membantu wajib pajak untuk memperoleh atau membuat faktur pajak berbentuk elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan program e-faktur bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam membuat ataupun menerima faktur pajak. E-Faktur memiliki manfaat dengan memberikan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena dapat mengurangi pengeluaran yang biasa dikeluarkan seperti biaya kertas, biaya kirim, biaya cetak, tenaga kerja verifikasi, pengkodean serta pengefisienan waktu karena faktur pajak tidak perlu di tanda tangan. Adapun manfaat untuk Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri yaitu efisiensi waktu dalam proses pemeriksaan dan proses pengembalian restitusi.

Dengan diberlakukannya hal ini diharapkan dapat lebih memberikan kemudahan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang juga dapat mengurangi *cost compliance* yang membebani Pengusaha Kena Pajak. Selain dari modernisasi administrasi perpajakan, bentuk upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, dengan demikian pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga pelayanan pajak yang baik berdampak positif meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah

untuk mendapatkan bukti empiris dan menganalisis mengenai pengaruh diberlakukannya penerapan modernisasi sistem administrasi pajak terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan sebuah ukuran atas berkualitas atau tidaknya layanan publik yang diberikan oleh Kementerian Keuangan dalam memenuhi harapan para pengguna layanan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Layanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan laporan kinerja 2016 versi Direktorat Jenderal Pajak, kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbukaan/kemudahan akses informasi.
2. Informasi layanan
3. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Sikap pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai
5. Lingkungan pendukung
6. Akses terhadap layanan
7. Waktu penyelesaian layanan
8. Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan
9. Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan
10. Keamanan lingkungan dan layanan

Kualitas pelayanan dapat menjadi keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan harapan wajib pajak saat menerima layanan dengan pengalaman yang terjadi sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas, kemampuan teknis pegawai di bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan wajib pajak akan tata cara melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan yang benar, baik itu soal tarif berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang secara tidak langsung dapat dirasakan bersama. Pengertian pengetahuan pajak adalah suatu sikap pola pikir atau pemahaman dan penilaian seseorang atau wajib pajak terhadap pajak akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan pemahaman prosedur dan tata cara pengisian SPT, pemahaman mengenai batas waktu pelaporan SPT dan juga pemahaman sanksi perpajakan. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib

pajak, maka semakin mudah pula bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan semakin mudah pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di Indonesia, pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai aturan perpajakan dapat dikatakan masih rendah.

Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak dapat dikatakan masih rendah dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan tahunan. Padahal Direktorat Jenderal Pajak sudah membuat beberapa layanan untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan informasi mengenai perpajakan. Salah satu contoh melalui Kring Pajak yang dapat dihubungi di nomor 1500200, dimana wajib pajak dapat menanyakan hal yang mereka tidak paham kepada bagian pelayanan, menyediakan informasi yang dapat diakses melalui internet serta Direktorat Jenderal Pajak juga bekerjasama dengan Kantor Pelayanan Pajak dengan menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu (TPT) atau yang biasa disebut *help desk* yang selalu siap untuk melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Ini menjadi tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ataupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) agar dapat memberikan solusi bagi setiap wajib pajak badan maupun perorangan yang belum paham atau tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, salah satunya caranya adalah dengan memberikan pengarahan atau sosialisasi tentang perpajakan.

Penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan sudah banyak dilakukan diantaranya oleh Sarunan (2013)

dengan hasil sistem administrasi modern yang ditandai dengan *online payment*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration* dan sistem informasi DJP perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dan badan yang berada di KPP Manado. Namun menurut Rahayu dan Lingga (2009) sistem administrasi perpajakan modern yang berfasilitas teknologi elektronik antara lain *e-SPT*, *efiling*, dan *e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kekonsistenan hasil dari pengaruh *e-filing*, *e-billing* dan e-faktur jika dilakukan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di BMT se-Kabupaten Kudus. Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suardhana (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan pajak juga telah banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Rahadi (2014) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut Suyapto dan Lasmana (2014) menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang cukup penting di seluruh dunia, baik bagi negara berkembang maupun di negara maju.
2. Sistem administrasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila sistem dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kurang tanggap serta minimnya pengetahuan pajak pelayan pajak dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak.
4. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor sudah banyak dilakukan, dimana ada banyak variabel yang bisa mempengaruhi Kepatuhan Wajib bagi Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta, namun dikarenakan keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian, maka penulis perlu untuk memberikan pembatasan penelitian. Penulis hanya meneliti variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak bagi Pengusaha Kena Pajak karena penulis menilai berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya bahwa variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak serta pengetahuan pajak memiliki

pengaruh yang cukup besar terhadap Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta. Dalam penelitian ini juga penulis tidak melakukan *pretest* terlebih dahulu untuk kuesioner yang digunakan, dikarenakan adanya keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti untuk melakukan penelitian ini.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?
3. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah:

1. Penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.

3. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat maupun kontribusi bagi:

1. **Wajib Pajak**

Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan perpajakan dan memberikan informasi mengenai sistem modernisasi administrasi pajak serta pentingnya kepatuhan pajak oleh wajib pajak, sehingga akan menambah pemasukan untuk negara dari sektor pengusaha kena pajak.

2. **Masyarakat Umum**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi mengenai pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak.

3. **Pemerintah**

Agar pemerintah dapat meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah penerimaan negara dari pajak.

4. Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan dan menambah referensi mengenai kepatuhan pajak bagi Pengusaha Kena Pajak serta memperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Rezan. 2017. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama 1 Padang)
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, p. 179-211.
- Arisma, Putri Eka. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Badan di kota Metro (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro).
- Artiningsih. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ary Kurniawan 2015 “Penerapan E-Faktur Pajak Terhadap Pengusaha Kena pajak di Kota Surabaya” Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
- Astuti, Aliya Nur Putri Siti dan Ingrid Panjaitan. 2013. Pengaruh *idan* Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter Jakarta Utara. ISSN: 2355-9993. Media Akuntansi Perpajakan. Vol.2, No.1, 2017, Hal 1-13.
- Ayunda, Winda Putri, Nur Azlina, dan Azhari S. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak, Dan Tingkat Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru. Jom FEKON. Vol. 2, No. 2. Oktober 2015.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Carolina, V. dan T. H. Simanjuntak. 2011. Pengaruh Tax Knowledge dan Persepsi Tax Fairness terhadap Tax Compliance Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung. Prosiding Seminar Nasional “Problematika Hukum dalam Implementasi Bisnis dan Investasi (Perspektif Multidisipliner)”

- Christin, Lena. 2017. Pengaruh Penerapan E-Faktur dan E-SPT Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pengusaha Kena Pajak Dengan Kemampuan Menggunakan Internet Sebagai Variabel Moderating. ISSN: 2355-9993. Media Akuntansi Perpajakan. Vol.2, No.1, 2017, Hal 35-44.
- Dewi, Iga Cahaya Shinta, dan Ni Luh Supadmi. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Hal 505-514.
- Dewi, Olivia dan Retnaningtyas Widuri. 2013. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan. Tax & Accounting Review. Vol.3, No.2.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. ISSN: 2302-8556. Hal 340-353.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. (2016). E-Biling. <http://www.pajak.go.id/e-billing>.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. (2016). E-Filing. <http://www.pajak.go.id/e-filing>.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. (2016). E-Faktur. <http://www.pajak.go.id/e-faktur>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Reading, MA: Addison-Wesley
- Gunadi. 2014. “Rasionalitas Reformasi Administrasi Perpajakan” Disarikan dari Naskah Pidato Pengukuhan Sebagai Guru Besar Pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia tanggal 13 Maret 2014 berjudul Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju *Good Governance*. URL: <http://www.infopajak.com>,
- Hestanto (2018). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. <http://www.hestanto.web.id/pengaruh-pengetahuan-dan-pemahaman-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak/>
- I Gede Putu Pranadata. (2014). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16.

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya,
Malang.

Ita Salsalina Lingga 2015 “Pengaruh Sosialisasi dan Penerapan E-Faktur PPN terhadap Persepsi Pengusaha Kena Pajak” Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Atma Jaya.

Ihsan, Muchsin. 2014. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018). [Http://kbbi.kata.web.id/pemahaman/](http://kbbi.kata.web.id/pemahaman/)

Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016
<http://www.pajak.go.id/sites/default/files/LAKIN%20DJP%202016.pdf>

Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. ISSN: 2337-3806. Diponegoro *Journal of Accounting*. Vol.2, No.4, 2013, Hal 1-15.

Nasucha, Chaizi. (2004). Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktek. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Pandiangan, Liberti, 2008, Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Pengertian Pajak, Fungsi, dan Jenis-Jenisnya
<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2011 Tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan <https://www.online-pajak.com/peraturan-dirjen-pajak-26pj2011>

Prastowo, Yustinus. (2017) Modernisasi Administrasi Perpajakan : Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak (I) <https://www.online-pajak.com/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>

Putra, Firman Wahyudi Kurnia. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.

- Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, No 2, November 2015. Hal 119 – 138.
- Rahman, Abdul. 2009. Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. VI, No 1, Maret 2009.
- Sapriadi , Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).
- Sarunan, dan Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. ISSN: 2303 – 1174. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No 4, 2015. Hal 518 – 526.
- Siti Marlina. (2013). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sentra Industri Gerabah Kasongan Bantul. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sofyan, Marcus Taufan. 2005. Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Tangerang: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung
- Suhadi, dan Husnurrosyidah. 2009. 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. Hal 97 - 106.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. ISSN: 2303-1018. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 4, No 2.
- Supriyati. 2012, Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib. *Jurnal InFest*. Vol. 8, No. Hal 15 – 32.
- Suyapto, Mellisa dan Mienati Somya Lasmana. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Jurnal Ekonomi dan bisnis*. No 2. Hal 174 – 186.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
Utama, I Wayan Mustika. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Hal 452 – 470
- Utami, Tri, Siti Nurlaela dan Suhendro. 2017. Pengaruh Pengetahuan Tentang Penggunaan *E-Billing*, Kualitas Sistem, Kepatuhan Membayar Pajak, Terhadap Efektivitas Pelaporan Pajak. ISSN: 2337 - 4349. Seminar Nasional IENACO.
- Tjiptono, Fandy, 1997. Prinsip – Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : Andi Offset, Yogyakarta
- Tologana, Evalin Yuanita dan Meily Kalalo. 2016. Pengaruh Penerapan Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. Vol. 2, No 2.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan.