

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MODERN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada WPOP UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**

SKRIPSI



Nama : Okka Ulandari

NIM : 222015222

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN
WAJIB PAJAK, PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MODERN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada WPOP UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana Akuntansi**



Nama : Okka Ulandari

NIM : 222015222

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

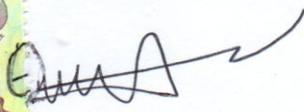
Nama : Okka Ullandari
NIM : 222015222
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WPOP UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Denga ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang yang telah di cantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2019
Yang membuat pernyataan




Okka Ullandari

Fakultas Ekonomi dan.Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WPOP UMKM di KPP Pratama Palembang)

Nama : Okka Ullandari

NIM : 222015222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal Agustus 2019

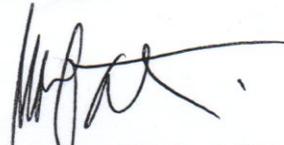
Pembimbing I,

Pembimbing II,



M.Orba Kurniawan S.E., SH., M.Si

NIDN/NBM: 0204676802/843951



Muhammad Fahmi S.E., M.Si

NIDN/NBM: 0029097804/1197277

Mengetahui,
Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA

NIDN/NBM: 02160106902/944806

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besar pengaruh pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP pelaku UMKM.

Kata kunci : Pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan

PRAKATA



Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ‘Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu). Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan terkhusus kepada bapak Bapak M. Orba Kurniawan S.E., SH., M.Si dan Bapak Muhammad Fahmi S.E., M.Si yang telah membimbing dengan sabar dan selalu memberikan pengarahan serta saran-saran yang tulus, ikhlas dan bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terimah kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Dr.Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan.

2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Ak., M.Si.,CA selaku ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pimpinan Dan Seluruh Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga allah membalas kebaikan kalian, akhirulkalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semuapihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Palembang,

2019

Penulis

Okka Ullandari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	10
1. Pengertian UMKM.....	10
2. Pemahaman Peraturan Pajak	13
3. Kesadaran Wajib Pajak	17
4. Penerapan Sistem Administrasi Modern.....	19
5. Kualitas Pelayanan	22
6. Kepatuhan Wajib Pajak	26
B. Penelitian Sebelumnya	33
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Hipotesis	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Operasional Variabel	48
D. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
E. Data Yang Diperlukan	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data	53
1. Analisis Data	53
2. Teknik Analisis Data	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	89
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
 DAFTAR PUSTAKA	98

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mardiasmo (2016: 3), Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan utama Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Menyadari akan besarnya peranan pajak untuk menggerakkan roda pemerintah dan pembangunan maka sejak tahun 1983 telah dilakukan usaha-usaha dalam bentuk reformasi sistem perpajakan nasional secara terus menerus.

Rahayu (2017: 98), Reformasi sistem perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Yadnyana dan Sudiksa (2011), mengatakan bahwa reformasi sistem perpajakan nasional memang dapat dikatakan telah meningkatkan penerimaan pajak. Namun kecepatan pertumbuhan penerimaan pajak belum mencapai hasil yang diharapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan rendahnya *tax ratio* Indonesia. Faktor yang menyebabkan rendahnya *tax ratio* adalah rendahnya pendapatan per kapita yaitu, tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, wajib pajak dalam melaporkan peredaran usaha dan penghasilannya sebagian besar belum dilakukan secara transparan, dan tingkat efisiensi administrasi perpajakan ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak akan aturan perpajakan.

Hardiningsih (2011), Pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dikatakan belum semua wajib pajak memahami. Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara serta tingkat kepatuhan wajib pajak. *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Diantunya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar. Melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas.

Penelitian mengenai pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau orang pribadi usahawan telah dilakukan Tenen (2015), Fitria (2017), Indrawan (2018), dan Safitri (2018) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau orang pribadi usahawan. Sedangkan studi Arisandy (2017) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian kesadaran wajib pajak diantaranya Astana (2017), Astina (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan studi Syaiful (2016) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP PBB.

Sistem administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih. Semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diterapkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan, menghitung dan membayar kewajiban pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Studi terdahulu telah dilakukan Fasmi (2014), Aryati (2016), dan Dessy (2017) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara itu, studi yang dilakukan Rahayu (2009), Qodariah (2016), dan Damayanti (2018) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rendahnya kualitas pelayanan pajak juga dapat mengancam kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan menuntut pelayanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak. Dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak telah diteliti oleh Mahardika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan studi Ester (2017) dan Endaryanti (2017) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu Palembang. Pada KPP Pratama Seberang Ulu Palembang ini tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaporkan SPTnya tepat waktu masih sangat rendah. Wajib pajak merupakan salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang perusahaan itu sendiri.

Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT mereka dibandingkan yang terdaftar. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Paratama Seberang Ulu Palembang dapat dilihat dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang dilaporkan dan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel I. 1
Data Perkembangan WPOP UMKM Laport SPT Tahunan
Tahun 2014-2018

Tahun	WP OP UMKM Terdaftar	WPOP UMKM Lapor SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan WPOP UMKM (%)	WPOP UMKM Tidak Lapor SPT Tahunan	WPOP UMKM Tidak Patuh (%)
2014	399	334	83,71%	65	16,29%
2015	792	382	48,23%	410	51,76%
2016	1.231	485	39,40%	746	60,60%
2017	1.814	650	35,83%	1.164	64,16%
2018	2.223	645	29,01%	1.578	70,98%

Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2019

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan telah peneliti dengan wawancara pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang ulu pada tabel 1.1 tampak bahwa masih banyak wajib pajak pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang tidak menyampaikan SPT tahunan karena wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang ada. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong pemahaman tentang peraturan pajak agar dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Disamping itu sebagian mereka ada yang mengatakan kualitas pelayanan yang dilakukan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu belum begitu maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan dan perbedaan hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepatuhan wajib pajak dengan judul **Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran wajib Pajak, Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi** (Studi pada WPOP UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah

1. Berapa besar pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ?
2. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ?
3. Berapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ?
4. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ?
5. berapa besar pengaruh pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Besarnya pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Besarnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Besarnya pengaruh pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
4. Besarnya kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
5. pengaruh pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bukti empiris yang ada tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dalam upaya meningkatkan pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandy, Nelsi. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 14. No.1, Maret 2017: 62-71 EISSN: 2442 – 9813 ISSN: 1829 – 9822. www.journal.unilak.ac.id
- Aryati, Titik. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan: 4 (3), 2016, 1155-1168 ISSN:2541-061X (Online) ISSN:2338 1507(Print) <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>.
- Astana, I Wayan Sugi. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1. Januari (2017): 818-846. <https://ojs.unud.ac.id>
- Astina, I Putu Surya. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.23.1. April (2018): 1-30. ISSN: 2302-8556. <https://ojs.unud.ac.id>
- Dessy, Ni Luh Putu. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.21.3. Desember (2017): 1821-1847. ISSN: 2302-8556. <https://ojs.unud.ac.id>
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, Fransisca. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat)*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Universitas 2013. <http://repository.usd.ac.id>
- Direktorat Jendral Pajak. Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak 2007. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan*. Jakarta.
- Endaryati, Ratih Novi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Surakarta)*. Naskah Publikasi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UM Surakarta 2017. <http://eprints.ums.ac.id>

- Ester, Kilapong G. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 2017, 523-530. <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Fahmi, Lasnofa. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak*. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Volume 5, Nomor 1, April 2014, Hlm. 76-87. <http://repository.umy.ac.id>
- Fitria, Dona. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Journal of Applied Business and Economics* Vol. 4 No. 1 (Sept 2017) 30-44. <http://journal.lppmunindra.ac.id>
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS* Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Hasan dan Siti Khairani. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*. *Jurnal Akuntansi* 2013. <https://core.ac.uk>
- Jihad, Asep dan Abdul Haris. 2013. *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Multi Presindo.
- Kuswana, Wowo Sunaryo. 2011. *Taksonomi Berpikir*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahardika, I Gusti Ngurah Putra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja*. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)* Volume: 5 Nomor: 1 Tahun: 2015. <https://media.neliti.com>
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Matlin, Margaret Matlin. 2016. *Kognitif*. State University of New York, Geneseo.
- Nasucha. 2005. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Modernisasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta : Erlangga.
- Pasalong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto. 2010. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Sanata Dharma 2013.

- Qodariah, Indri Nur Alfi. Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama X di Jawa Barat. Publisher: LPPM STIE Muhammadiyah Bandung. Publisher: LPPM STIE Muhammadiyah Bandung 2016 P-ISSN: 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306. www.researchgate.net
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138. <https://media.neliti.com>
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba: Empat.
- Ritongga. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur*. Universitas Islam Sumatera Utara 2011, Medan. www.repository.usu.ac.id
- Sagala, Syaiful. 2011. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi. 2009. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Grasindo.
- Sinaga, Ulum. Pengaruh Pelaksanaan Administrasi Pajak Daerah dan Kepa Wajib Pajak Daerah Terhadap Penerimaan Pajak Daerah. Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia 2011.
- Syaiful, Renando. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kecamatan Koto Tangah Padang)*. Artikel, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang 2017. <http://ejournal.unp.ac.id>
- Tenen, Johannes Herbert. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 443 – 453. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Umar, Husein. 2016. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.