

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

Stefanus Irama Ndruru¹, Sovia Lolita Apriani Pardede², Mipo³

^{1,2,3} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas IBBI
ndruru2000@gmail.com, sovia.pardede@yahoo.co.id, mipo.gani@gmail.com

Abstract

Tax is a mandatory levy which is one of the sources of state revenue that will be used to meet the interests of the general public. Obedience in paying taxes contributes to the achievement of targets set by the government, but not infrequently there are still many people's non-compliance in carrying out their obligations as taxpayers, especially for individual taxpayers. This study aims to determine the effect of service quality, modernization of the tax administration system and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance at KPP Medan Barat. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Medan Barat, amounting to 218,474 people and from that number, 100 respondents were taken as samples. The variables in this study are service quality (X_1), modernization of the tax administration system (X_2), taxpayer awareness (X_3) and taxpayer compliance (Y). The data collection method is a questionnaire. The method of analysis is the classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test. Multiple regression analysis, coefficient of determination test (R^2) t test, F test. The results showed that respondents' responses to service quality, modernization of the tax administration system, awareness of taxpayers were very good and taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Barat was also very high. The results of the t-test obtained p value < 0.05 for the three independent variables with a positive correlation coefficient value of 0.000 each; 0.001; 0.000 for service quality variables, modernization of the tax administration system, taxpayer awareness. The explanatory power of these three variables on taxpayer compliance is 64.6%. The conclusion of this study is that service quality, modernization of the tax administration system and taxpayer awareness have a positive and significant impact on taxpayer compliance at KPP Medan Barat.

Keywords: *Service Quality, Administrative System Modernization, Awareness, Taxpayer Compliance*

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan suatu negara yang sampai sekarang menjadi bagian yang paling utama dalam mensejahterakan masyarakat khususnya di Indonesia. Pajak juga merupakan sumber pendapatan bagi negara dalam membiayai semua pengeluaran yang diperlukan, termasuk biaya pengembangan.

Pajak mempunyai kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara nonmigas. Pada beberapa tahun terakhir diliput dari (kemenkeu.go.id) penerimaan pajak sampai 31 Desember 2021 telah mencapai Rp1.277,53 triliun atau 103,90 persen dari target APBN 2021 sebesar Rp1.229,58 triliun. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib 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. Sektor perpajakan merupakan salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang utama bagi Indonesia, untuk itu Negara Indonesia menghimpun dana tersebut mengingat banyaknya jumlah penduduk Indonesia dan potensial sebagai sumber pajak.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2021

Uraian	Target 2021 (Triliun)	Realisasi s.d. 31 Desember 2021		
		Rp (Triliun)	$\Delta\%$ '20-'21	% Realisasi
Pajak Penghasilan (PPh)	683,77	696,51	17,25	101,86
- Non Migas	638,00	643,65	14,73	100,88
- Migas	45,77	52,86	60,06	115,50
PPN & PPnBM	518,55	550,97	22,35	106,25
PBB	14,83	18,92	-9,68	127,61
Pajak Lainnya	12,43	11,13	63,84	89,51
Jumlah	1.229,58	1.277,53	19,16	103,90

Sumber: kemenkeu.go.id/apbnkita, Januari 2022

Tabel 2
Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat Tahun 2016-2020

NO	Tahun	WPOP Efektif	WPOP Terdaftar	Yang WPOP Melaporkan SPT	Yang Kepatuhan Pajak %
1	2016	84.258	166.827	53.175	63,11
2	2017	91.459	174.066	52.190	57,06
3	2018	100.740	183.393	55.535	55,13
4	2019	111.587	194.284	56.187	50,35
5	2020	117.193	218.474	63.277	53,99

Sumber: KPP Pratama Medan Barat 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Barat terus meningkat dari tahun 2016-2020. Namun persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Medan Barat mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir. Persentase kepatuhan Wajib Pajak di tahun 2016 sebesar 63,11% menurun menjadi 57,06% pada tahun 2017. Pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 55,13% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan kembali menjadi 50,35%. Namun pada tahun 2020 meningkat menjadi 53,99%. Dapat disimpulkan, persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat dalam rentang waktu lima tahun terakhir rata-rata berada pada kisaran 55,93%. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Barat masih rendah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat di paksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemarso, 2007). Pajak didefinisikan sebagai iuran tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran umum (Supramono dan Damayanti, 2015). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran atau kontribusi masyarakat kepada negara yang digunakan untuk keperluan umum dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa adanya kontraprestasi.

2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2017 10:11) menyatakan bahwa sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu pertama *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatuer perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kedua *Self Assessment system* merupakan sistem pemungutan

pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Ketiga *With Holding System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Menurut Prajogo & Widuri (2013:6) kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi harapan dan kepuasan dalam perihal pelayanan. Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak erat hubungannya dengan kualitas pelayanan perpajakan.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, sementara jika melebihi apa yang diharapkan Wajib Pajak, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika dirasa tidak dapat memenuhi keinginan Wajib Pajak melalui pelayanan yang diberikan. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Luasnya wilayah Indonesia dan banyaknya penduduk serta banyaknya aktivitas ekonomi merupakan suatu tantangan tersendiri dalam menegakkan perpajakan di Indonesia. Ketidaksesuaian antara jumlah petugas pajak dengan jumlah Wajib Pajak mengakibatkan kurang optimal implementasi perpajakan di Indonesia. Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang saat ini untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan perpajakan. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi mempercepat dan mempermudah sistem administrasi perpajakan melalui *online* mulai dari pendaftaran menjadi Wajib Pajak (*e-registration*), pelaporan pajak secara *online* (*e-filing*), membuat Surat Pemberitahuan (SPT) *online* (*e-SPT*), pembayaran pajak secara *online* (*e-billing*), dan bukti faktur pajak (*e-faktur*).

Waru (2018:195-196) Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain kemudahan dan produktivitas pelayanan perpajakan, Wajib Pajak merasa dipermudah sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Merliyana & Saefurohman (2017:135) kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Selanjutnya, kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak atas besarnya peranan yang diemban oleh sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan Negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Nugroho, 2006). Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui akan pentingnya membayar pajak.

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang berarti tunduk, taat, dan turut. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak tunduk dan menaati serta melakukan kewajibannya perpajakannya sebagai warga Negara. Waluyo (2020:681) ketidakpatuhan Wajib Pajak merupakan persoalan serius bagi pemerintah. Ketidakpatuhan Wajib Pajak jelas akan berdampak terhadap penerimaan Negara dari sektor pajak yang berkurang, sehingga secara otomatis juga berdampak pada masalah APBN. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek

penting dalam dalam keberhasilan perpajakan. Di Indonesia perlakuan sistem perpajakannya adalah *self assessment*, yang mana kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek pentingnya. Wajib Pajak bertanggung jawab dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya secara tertib, akurat, dan tepat waktu. Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak dan melaporkan pajak dengan benar, lengkap, dan jelas menjadi faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagai berikut:

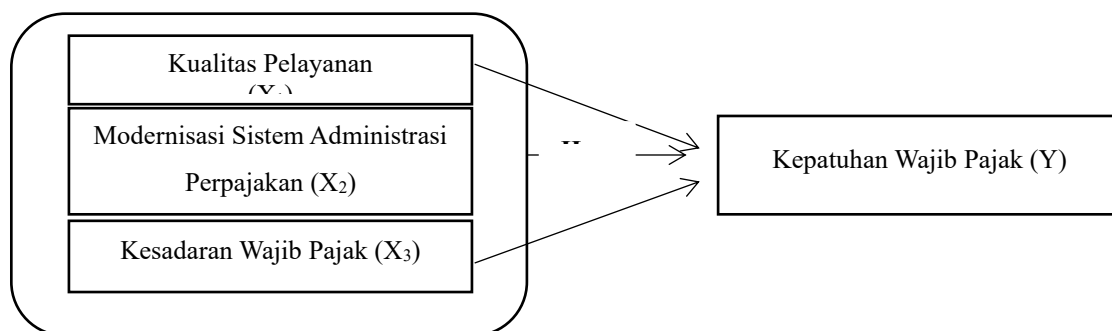
1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengasur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

3. KERANGKA PEMIKIRAN

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi harapan dan kepuasan dalam perihal pelayanan. Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak erat hubungannya dengan kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, sementara jika melebihi apa yang diharapkan Wajib Pajak, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Waru (2018:195-196) Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi patuh atau tidaknya WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, kemudahan dan produktivitas pelayanan perpajakan, Wajib Pajak merasa dipermudah sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui akan pentingnya membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak tunduk dan menaati serta melakukan kewajibannya perpajakannya sebagai warga Negara. Semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan mempengaruhi penerimaan Negara. Dalam penelitian ini kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah:



Kerangka Pemikiran

4. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat yang terletak di Jalan Asrama No.7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Data diperoleh dari KPP Pratama Medan Barat dan melalui kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat.

Operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan (Prajogo & Widuri 2013)	1. Responsif 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Empati	Likert
Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X ₂)	Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi patuh atau tidaknya WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Waru:2018)	1. Kemudahan 2. Kecepatan 3. Keandalan	Likert
Kesadaran WP OP (X ₃)	Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksa Merliyana & Saefurahman (2017)	1. Dorongan diri sendiri 2. Kepercayaan masyarakat 3. Hak dan kewajiban	Likert
Kepatuhan WP OP (Y)	kepatuhan pajak (<i>tax compliance</i>) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana Wajib Pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya Waluyo (2020)	1. Ketepatan waktu 2. Kelengkapan 3. Pelaporan	Likert

Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti, Abdullaah (2015:226). Dengan demikian berarti populasi (=N) adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan. Dalam penelitian ini yang populasi yang akan diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat pada tahun 2020 yang berjumlah 218.474 Wajib Pajak Orang Pribadi. N= jumlah elemen populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Dengan menggunakan rumus Slovin maka jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{218.474}{1 + (218.474 \times 10\%^2)} = 100$$

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.105	1.710		.646	.520
TOTAL_X1	.361	.097	.309	3.736	.000
TOTAL_X2	.263	.074	.277	3.530	.001
TOTAL_X3	.350	.080	.349	4.353	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil analisis data SPSS 18.0, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya $< 0,05$ yaitu sebesar 0,000 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,736 > 1,98498$
2. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya $< 0,05$ yaitu sebesar 0,001 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,530 > 1,98498$
3. Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya $< 0,05$ yaitu sebesar 0,000 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.353 > 1,98498$.

5.2 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk menguji atau mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan.

Tabel 5
Hasil uji simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1011.897	3	337.299	43.646	.000 ^a
Residual	741.893	96	7.728		
Total	1753.790	99			

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil analisis data SPSS 18.0, 2022

Berdasarkan tabel 4 bahwa nilai F_{hitung} sebesar 43,646 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai F_{tabel} dicari pada tabel F dengan $df_1=3$ dan $df_2=96$ sehingga diperoleh F_{tabel} sebesar 2,70 dengan hasil tersebut dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Barat.

5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0	1	.760 ^a	.577	.564	2.780

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil analisis data SPSS 18.0, 2022

Berdasarkan tabel diatas, didapat bahwa besaran nilai *adjusted R Square* pada penelitian ini sebesar 0,564 atau 56,4% hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 56,4% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sisanya yaitu sebesar 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model penelitian ini.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
2. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
3. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
4. Kualitas Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat menambahkan sampel dan variabel bebas lainnya serta penelitian dapat dilakukan pada perusahaan di bidang sektor lainnya.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat diharapkan untuk terus menerus memberikan sosialisasi atau edukasi tentang peraturan perpajakan dan tata cara pembayaran serta pelaporan pajak secara rutin dan detail kepada wajib pajak orang pribadi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Direktorat Jenderal Pajak online www.pajak.co.id

Merliyana, Asep Saefurahman. 2017. "Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur" *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol 1.

Pimpinan Unit Eselon I Kementerian Keuangan. 2022. "APBN Kita Kinerja dan Fakta". Jakarta. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.kemenkeu.go.id/apbnkita>.

Prajogo, Josephine Nidya dan Widuri, Retnaningtyas. 2013." Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Wilayah Sidoarjo". *Tax & Accounting Review*, Vol. 3, No.2.

Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat..

S.R., Soemarso. 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta : Salemba Empat.

Supramono dan Theresia W. Damayanti. 2015. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Suratminingsih, Lisdawati, & Tagor M. D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Ditengah Pandemi Covid-19 Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderator. *Relevan Vol 2. Hal. 62-83*.

Waluyo dan Umi Khulsum. 2018. " The Effect Modernization Tax Administration System and Tax Service on Tax Compliance and Tax Knowledge as Moderation Variable ".*International Journal of Science and Research (IJSR)*.Volume 8 Issue 9.

Waluyo, Trihadi. 2020."Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan Spt, Ketentuan Dan Pemilihannya Sesuai Se-15/Pj/2018". *Simposium Nasional Keuangan Negara*.

Waru, Oktaviana Agustania. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Ruteng)". *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1, No.6*.