

THE EFFECT OF COMPLEXITY, SERVICE AUTHORITY AND TAX ADMINISTRATION APPLICATIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH INTERNET UNDERSTANDING AS A MODERATING VARIABELSupawanhar¹, Rudi Hartono², Romdana³, Rinda Yuwensi⁴^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu⁴ Universitas Muhammadiyah BengkuluCorresponden Autor : Supawanhar103@gmail.com**ABSTRAK**

Kepatuhan wajib pajak yang merupakan faktor utama penentu jumlah realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh (DJP). Meningkatnya teknologi dan presentasi penggunaan internet, terjadi perubahan yang diharapkan mampu meningkatkan dan menyempurnakan kepatuhan wajib pajak dengan penerapan sistem modern. modernisasi sistem perpajakan dapat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan sendiri jika dihubungkan dengan sektor perpajakan ialah sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus (DJP) kepada wajib pajak guna membantu para wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Dan sistem perpajakan yang kurang kompleks juga akan mendorong kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada Januari 2020, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang Klafikasi Lapangan Usaha (KLU) Utamanya sebagai Pegawai Swasta yang efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu, dengan metode penarikan sampel *sampling insidental*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 130 orang. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer melalui observasi, kuesioner dan wawancara. Dengan menggunakan teknik analisis uji residual dengan variabel moderating. Hasil uji penelitian yang telah dilakukan, Koefisien regresi (H_1) sebesar 0,009 artinya setiap peningkatan pemahaman internet dalam momoderasi kompleksitas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,09%. Koefisien regresi (H_2) sebesar 0,010 artinya setiap peningkatan pemahaman internet dalam momoderasi layanan otoritas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,10%. Koefisien regresi (H_3) sebesar 0,007 artinya setiap peningkatan pemahaman internet dalam momoderasi aplikasi administrasi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,07%. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan pemahaman internet memoderasi pengaruh kompleksitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak,. Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Layanan Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. dan Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Aplikasi administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Kompleksitas Pajak, Layanan Otorits Pajak, Aplikasi Administrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Internet.

ABSTRACT

Compliance is a taxpayer which is the main factor determining the amount of the realization of tax acceptance that can be collected by (DGT). Increased technology and presentation of Internet use, changes are expected to improve and improve taxpayer compliance with the implementation of modern systems. The modernization of the taxation system can be an important factor to increase taxpayer compliance, the quality of service itself when connected with the taxation sector is as a form of service provided by the Fiscus (DGT) to the taxpayer to The taxpayer to fulfill their obligation as taxpayers. And the less complex tax system will also encourage taxpayers ' compliance. This research was conducted in January 2020, at the primary Tax Service office of Bengkulu. The object of this research is the taxpayer

of the Personal business field (KLU) in its main as an effective private officer registered in the Bengkulu Tax Service office, with the method of sample withdrawal sampling incidental. The number of respondents in this study was 130 people. This method of research uses quantitative methods, using primary data through observations, questionnaires and interviews. By using residual test analysis techniques with moderating variables. The results of research studies that have been conducted, regression coefficient of (H_1) of 0,009 means every improvement in Internet understanding in the tax complexity, then taxpayer compliance will have increased by 0,09%. The regression coefficient of (H_2) of 0,010 means that every Internet understanding in the tax authority's service will increase by 0,10%. The regression coefficient of (H_3) of 0,007 means that every Internet understanding in the application's administrative administration of tax compliance will increase by 0,07%. From the results of the study can be concluded the understanding of the Internet moderate the influence of tax complexity on taxpayer compliance. Understanding the Internet can moderate the influence of the tax authority service against taxpayer compliance. and Internet understanding can moderate (strengthen) the influence of tax administration applications against taxpayer compliance.

Keywords : *Tax complexity, service of tax authority, tax administration applications, taxpayer compliance, Internet understanding.*

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak yang merupakan faktor utama untuk menentukan jumlah realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Dalam kutipan (Viva A.A Kowel, Lintje Kalangi Dan Steven J. Tangkuman, 2019), mengatakan dalam informasi APBN 2019 pendapatan negara ditargetkan lebih besar dengan penerimaan negara yang ditargetkan. Maka dari itu, penerimaan pajak di harapkan dapat dimaksimalkan. Dalam memaksimalkan penerimaan pajak juga tidak bisa hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jendral Pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Reformasi perpajakan yang merupakan salah satu cara Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak agar mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri (Sari Diana, 2013). Dengan perubahan tersebut berarti para pembayar pajak diberikan kepercayaan penuh dalam menghitung sendiri besarnya pajak terutang atas penghasilan dari usaha yang telah dilakukannya serta melaporkan secara teratur atas jumlah pajak terutang dan yang telah dibayar sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Sarker (2003), mendefenisikan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tingkatan dimana seorang wajib pajak memenuhi atau tidak peraturan perpajakan di negaranya. (Laksono dan Ardiyanto 2012) yang menyatakan Indikasi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dilihat dari: jumlah wajib pajak yang terdaftar, tingkat pengembalian SPT, *tax ratio*, dan *tax gap*. Ketiga tipe kepatuhan tersebut di ukur secara bersama-sama sehingga memberikan gambaran yang komperhensif tentang kepatuhan wajib pajak. Namun sering kali alasan wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan kesulitan proses pelaporan maupun pembayaran pajak. Sehingga dengan perkembangan teknologi DJP dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan oleh wajib pajak itu sendiri, (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017).

Perkembangan teknologi tersebut dilihat dari hasil survie penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menyatakan peningkatan pertumbuhan penggunaan internet dari tahun ke tahun selalu meningkat. Dengan terusnya meningkat teknologi dan presentasi penggunaan internet tersebut, terjadilah perubahan yang diharapkan mampu meningkatkan dan menyempurnakan kepatuhan wajib pajak dengan penerapan sistem modern. Reformasi perpajakan diperlukan untuk memungkinkan sistem perpajakan mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan pola penghindaran pajak yang semakin canggih (Kariyoto 2011). Pengelolaan dan penyederhanaan sistem administrasi perpajakan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Dan ditahun 2009,

Direktorat Jendral Pajak juga telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet, diantaranya: *e-filling* dan *e-billing* (Husnurrosyidah, 2017). Dengan sistem tersebut menawarkan berbagai kemudahan kepada wajib pajak, karena wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajaknya tanpa harus menghampiri kantor pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa modernisasi sistem perpajakan dapat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya: penelitian yang dilakukan oleh (Madewing 2013), telah dibuktikan bahwa adanya modernisasi administrasi perpajakan, dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak, penelitian ini juga didukung oleh (Sarunan 2015) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh *modernisasi* sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan telah menyatakan hasil sistem administrasi modern yang ditandai dengan *online payment, e-filing, e-SPT, e-registration* dan sistem informasi DJP perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dan badan pada KPP Manado. Namun penelitian di atas bertolak belakang dengan penelitian dari Rahayu dan Lingga (2009) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi fasilitas teknologi elektronik antara lain *e-SPT, e-filing, dan e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dan penelitian (Husnurrosyidah dan Suhadi 2017) dengan judul Pengaruh *E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus* menyatakan bahwa sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor lainnya yang dianggap sangat efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah faktor kualitas otoritas layanan pajak, Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013). Kualitas pelayanan sendiri jika dihubungkan dengan sektor perpajakan ialah sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus (Direktorat Jendral Pajak/DJP) kepada wajib pajak guna membantu para wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak, maka hal tersebut semakin mendorong untuk wajib untuk selalu senantiasa patuh dalam memenuhi kewajibannya. Dan sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. hasil penelitian (Yusmaniarti, Yusmaniarti, Setiorini & Puja, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang telah dilakukan Supartini dan Siti Barokah (2018) mengatakan bahwa layanan otoritas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. sehingga dengan hal itu peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan otoritas pajak yang ada di Bengkulu.

Dan meningkatkan sistem perpajakan yang kurang kompleks juga akan mendorong kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian yang telah dilakukan Mutiara Sindi Pricilia (2016) tingkat kerumitan dari sistem *e-filing* tersebut juga berpengaruh. Wajib pajak cenderung tidak menyukai sesuatu yang rumit dan berbelit-belit apabila tata cara pelaporan kewajiban pajak dalam *e-filing* rumit maka akan membuat masyarakat tidak minat menggunakannya, selain itu efektifitas waktu penggunaan *e-filing* yang tidak lebih cepat dari yang manual maka bisa saja masyarakat akan lebih memilih melaporkan kewajiban pajaknya melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Muhammad Abadan Syakura Dan Zaki Baridwan 2014) kompleksitas sistem perpajakan dan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak. Didukung juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Natrah Saad (2013), yang menyatakan bahwa "*Tax knowledge and tax complexity are viewed as contributing factors towards non-compliance behaviour among taxpayers*". Dewi (2009) juga melakukan studi empiris dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, voluntaries* berpengaruh

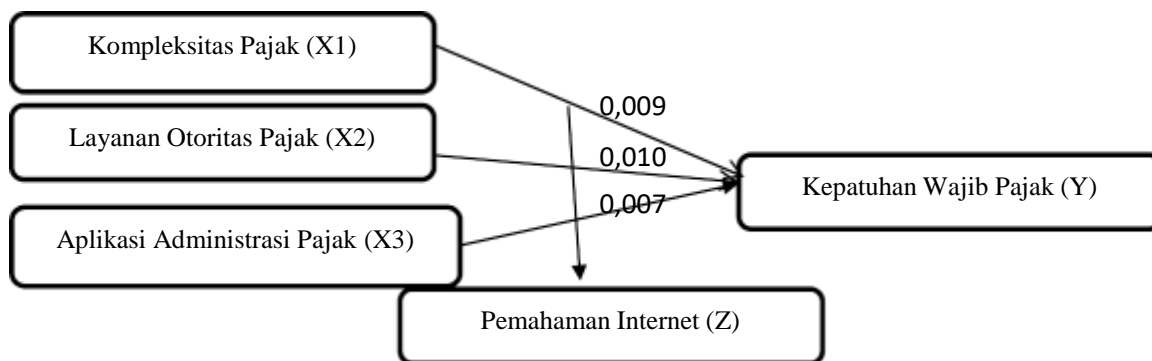
positif terhadap minat pengguna *e-filling*. Sedangkan *experience, attitude, security and privacy, design and content, speed* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filling*.

KAJIAN LITERATUR

Pemahaman Internet

Menurut Ayu Ika Novarina (2005) mendefinisikan internet adalah: “Internet, merupakan sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan suatu jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer dapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti superkomputer yang kuat dan *data base* informasi.

**Gambar 1
Kerangka Konseptual**



Hipotesis Penelitian

Pemahaman Internet Memoderasi Hubungan Kompleksitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Determinan perencanaan pajak dan Perilaku kepatuhan wajib pajak badan Muhammad Abadan Syakura Zaki baridwan (2014) penelitian ini berhasil membuktikan Secara empiris bahwa kompleksitas sistem perpajakan dan kondisi keuangan Berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak. penelitian tersebut juga didukung oleh Natrah Saad (2013), yang menyatakan bahwa “*Tax knowledge and tax complexity are viewed as contributing factors towards non-compliance behaviour among taxpayers*”. Arti dari hasil penelitian tersebut adalah pengetahuan pajak dan kompleksitas pajak di pandang sebagai faktor yang berkontribusi perilaku ketidakpatuhan di antara wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Pemahaman Internet Memoderasi Hubungan Kompleksitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Layanan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tiraada (2013) memberikan penjelasan bahwa sikap fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan, sehingga wajib pajak tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Rachmania et al., (2016) meneliti di KPP Batu bahwa persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian dari Murti et al., (2014)

menjelaskan bahwa layanan otoritas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Upaya yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan seluruh masyarakat dalam bentuk penjelasan kepada wajib pajak tentang pentingnya dan manfaat membayar pajak seperti konselling atau pertemuan tingkat desa harus ditingkatkan atau lebih intens. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Layanan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya modernisasi administrasi perpajakan akan membuat sistem administrasi perpajakan menjadi semakin efisien. Hal ini dikarenakan, dalam prosesnya teknologi menjadi salah satu aspek yang dimanfaatkan. Dengan memanfaatkan teknologi akan membuat wajib pajak akan semakin lebih ringkas dan cepat dalam memenuhi kewajibannya. Contohnya saja ialah pada saat ini kita mengenal *e-filing*. Melalui *e-filing* wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang dan mengantri ke kantor pelayanan pajak (KPP) untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) pajaknya. Si wajib pajak cukup melaporkan SPT nya secara online menggunakan *e-filing* dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Maka dari itu, wajar saja dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan akan membuat wajib pajak untuk menjadi semakin rajin dan patuh dalam penelitian yang dilakukan oleh Setianto (2010); dan Winerungan (2013), yang telah membuktikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H3 : Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian dalam ini yaitu penelitian Kuantitatif dimana Penelitian ini dirancang sebagai penelitian yang bersifat statistik karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan menggunakan kuesioner, . Kuesioner ini digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data pokok yang sangat diperlukan untuk memperoleh hasil yang tepat dan akurat. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Yang mana Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) adalah Kompleksitas Pajak (X_1), Layanan Otoritas Pajak (X_2), Aplikasi Administrasi Pajak (X_3), dan Pemahaman Internet (Z) sebagai variable moderasi.

Populasi dan Sample Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Klafikasi Lapangan Usaha (KLU) Utamanya sebagai Pegawai Swasta yang efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu, yang pembayaran pajaknya dilakukan pada 1 Januari 2020 sampai dengan 5 Februari 2020. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan teknik pengumpulan data metode observasi, kuesioner, wawancara. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden yaitu di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu dengan cara kuesioner diantar langsung oleh peneliti kepada responden dan kemudian akan diambil sesuai dengan janji yang telah disepakati

Deskripsi Data

Peneliti telah menyebar 150 kuesioner, dengan persentase (100 %) tetapi hanya 130 kuesioner yang bisa dijadikan data penelitian atau *responden rate* dalam penelitian ini sebesar (86,7 %), karena terdapat 9 (6 %) kuesioner yang tidak dikembalikan dan 11 (7,3%) kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap dan Klafikasi Lapangan Usaha (KLU) Utamanya bukan sebagai Pegawai Swasta. Dengan demikian perhitungan tingkat pengambilan kuesioner dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah kuesioner yang di bagikan	150	100 %
Jumlah kuesioner yang tidak dikembalikan	9	6 %
Jumlah kuesioner yang kembali	141	94 %
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap dan Klafikasi Lapangan Usaha (KLU) Utamanya bukan sebagai Pegawai Swasta	11	7,3 %
Jumlah kuesioner yang dapat di olah	130	86,7 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan kuesioner, terdapat 130 responden yang datanya dapat diolah, responden yang diambil adalah Wajib Pajak yang kategorinya orang pribadi dan Klafikasi Lapangan Usaha (KLU) Utamanya sebagai Pegawai Swasta yang efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu. Karakteristik responden yang dipilih sebagai sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pengetahuan pajak. Berikut ini kesimpulan karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pengetahuan pajak. 130 kuesioner yang dapat diolah, dengan gambaran umum responden pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Deskripsi Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	60	46 %
Perempuan	70	54 %
Umur		
21-30 tahun	60	46 %
31-40 tahun	50	39 %
41-50 tahun	13	10 %
51-60 tahun	4	3 %
>60 tahun	3	2 %
Pendidikan		
Magister	2	2 %
Sarjana	74	57 %
Diploma	21	16 %
SMA	33	25 %
Pengetahuan Pajak		
Penyuluhan pajak	42	32 %
Tidak ada	35	27 %
Lainnya	40	31 %
Brevet	13	10 %

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	Keterangan
Kompleksitas Pajak	0,460**-0,722**	Valid
Layanan Otoritas Pajak	0,664**-0,778**	Valid
Aplikasi Administrasi Pajak	0,556**-0,796**	Valid
Pemahaman Internet	0,606**-0,745**	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,518**-0,731**	Valid

** Taraf signifikan 0.05 Pearson Correlation > 0,172

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa data kuesioner adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing variabel signifikan. Dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa koesioner yang telah disebarkan mampu mengukur setiap variabel yang ingin diukur dan pertanyaan tersebut dikatakan relevan sehingga dapat mengungkapkan suatu variabel yang akan diukur dalam kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach Alpha	Keterangan
Kompleksitas Pajak	0,721	Reliabel
Layanan Otoritas Pajak	0,785	Reliabel
Aplikasi Administrasi Pajak	0,730	Reliabel
Pemahaman Internet	0,637	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,715	Reliabel

**Signifikan > 0,60

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa data kuesioner adalah reliabel,hal ini bisa dilihat dari nilai *Cornbach Alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 (alpha>0,6). Dari hasil tersebut kuesioner bisa dikatakan handal karena jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten. Dengan jawaban yang reliabel tersebut merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi dan akurasi.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis Pertama

H_1 = Pemahaman internet memoderasi hubungan kompleksitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 5. Hasil Uji Residual

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.230	1.519		13.973	.000
	X1Z	.009	.004	.207	2.389	.018

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat di lihat pekalian antara X1Z, dimana variabel baru yang muncul untuk melihat besarnya nilai Z (Pemahaman Internet) memoderasi varibel X (Kompleksitas Pajak) terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan hasil regresi maka dapat di formulasikan persamaan regresi antara variabel independen terhadap variabel moderasi yaitu:

$$Z = 21,230 + 0.009 XZ$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut: Nilai konstanta (β_0) sebesar 21,230 artinya apabila pemahaman internet momoderasi kompleksitas pajak dalam keadaan konstanta atau 0. Maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 212,30. Koefisien regresi (β_1) sebesar 0,009 dengan taraf signifikan 0,005 artinya setiap penigkatan pemahaman internet dalam momoderasi kompleksitas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,09%.

Hipotesis Kedua

H_2 = Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Layanan Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 6. Hasil Uji Residual

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.404	1.252		17.093	.000
X2Z	.010	.003	.239	2.779	.006

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat di lihat pekalian antara X1Z, dimana variabel baru yang muncul untuk melihat besarnya nilai Z (Pemahaman Internet) memoderasi varibel X (Layanan Otoritas Pajak) terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan hasil regresi maka dapat di formulasikan persamaan regresi antara variabel independen terhadap variabel moderasi yaitu:

$$Z = 21,404 + 0,10 XZ$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut: Nilai konstanta (β_0) sebesar 21,404 artinya apabila pemahaman internet momoderasi layanan otoritas pajak dalam keadaan konstanta atau 0. Maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 214,04. Koefisien regresi (β_2) sebesar 0,010 dengan taraf signifikan 0,005 artinya setiap penigkatan pemahaman internet dalam momoderasi layanan otoritas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,10%.

Hipotesis ketiga

H_3 =Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Aplikasi administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 7. Hasil Uji Residual

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.793	1.319		16.528	.000
X3Z	.007	.003	.202	2.332	.021

Sumber: Data primer yang diolah, 2019-2020

Dari tabel diatas dapat di lihat pekalian antara X1Z, dimana variabel baru yang muncul untuk melihat besarnya nilai Z (Pemahaman Internet) memoderasi varibel X (Aplikasi Administrasi Pajak) terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan hasil regresi maka dapat di formulasikan persamaan regresi antara variabel independen terhadap variabel moderasi yaitu:

$$Z=21,793 + 0,007 XZ$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut: Nilai konstanta (β_0) sebesar 21,793 artinya apabila pemahaman internet memoderasi aplikasi administrasi pajak dalam keadaan konstanta atau 0. Maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 217,93. Koefisien regresi (β_3) sebesar 0,007 dengan taraf signifikan 0,005 artinya setiap peningkatan pemahaman internet dalam memoderasi aplikasi administrasi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,07%.

PEMBAHASAN

Hipotesis 1

Berdasarkan hasil regresi terhadap hipotesis pertama pada tabel 4.5, tentang pemahaman internet memoderasi hubungan kompleksitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil uji menunjukkan bahwa tingkat signifikan $0,018 <$ dari $0,05$ dan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,09\%$. Hal tersebut mengartikan bahwa hasil uji mendukung hipotesis kedua. Hasil koefisien regresi pemahaman internet sebesar $0,018$ lebih kecil dari $0,05$. Jika interaksi antara layanan otoritas pajak dan pemahaman internet semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pendapat Richardson (2006), dalam penelitiannya, menemukan bahwa kompleksitas pajak merupakan penentu pertama dan terpenting terhadap ketidakpatuhan pajak. Peraturan perpajakan yang sangat kompleks dan sering berubah menyebabkan wajib pajak enggan untuk patuh membayar kewajibannya. Salah satu responden yang saya wawancara mengungkapkan “bahwa wajib pajak lebih mengharapkan peraturan perpajakan lebih efisien lagi, dan kompleksitas tersebut membuat wajib pajak sulit memahami maksud dari peraturan perpajakan yang ada, pengetahuan masyarakat yang minus terhadap perpajakan ditambah lagi dengan sering terjadi perubahan menyebabkan kesalahpahaman terhadap wajib pajak”. Dari hal tersebutlah yang menyebabkan penafsiran yang berbeda-beda antara satu pihak dengan pihak yang lain. Sedangkan hal tersebut juga dibahas oleh Bapak M. Haris pada tanggal 27 Januari 2020, selaku seksi pelayanan dalam wawancara juga menyatakan, “bahwa kompleksitas yang dimaksud disini hanya untuk memberikan kepastian hukum mengenai perpajakan, sehingga dengan adanya kepastian hukum tersebut memberikan motivasi kepada wajib pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan, diharapkan kepada wajib pajak dan pihak layanan otoritas pajak agar mampu menyamakan persepsi mengenai kompleksitas peraturan pajak yang telah ditetapkan”. Kompleksitas pajak digunakan untuk mengungkapkan lebih jelas tentang peraturan-peraturan yang sesuai dengan perundang-undangan yang jelas. Sehingga dengan adanya peraturan yang jelas akan memotivasi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Karena semakin meningkat kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat pula ekonomi suatu negara sehingga mampu mensejahterahkan kebutuhan masyarakat di suatu negara. Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tjandra Wasesa, Muhammad Abadan Syakura dan Zaki Baridwan, Mutiara Sindi Pricilia, Ines Dwiana (2006, 2014, 2016, 2010), yang menyatakan bahwa kompleksitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2

Berdasarkan hasil regresi terhadap hipotesis kedua pada tabel 4.6, tentang pemahaman internet memoderasi hubungan layanan otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil uji menunjukkan bahwa tingkat signifikan $0,006 <$ dari $0,05$ dan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,10\%$. Hal tersebut mengartikan bahwa hasil uji mendukung hipotesis pertama. Hasil koefisien regresi pemahaman internet sebesar $0,006$ lebih kecil dari $0,05$. Jika interaksi antara layanan otoritas pajak dan pemahaman internet semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Septi Mory, 2015). Layanan otoritas pajak

yang kurang baik menjadi salah satu keengganan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. hal tersebut dibuktikan juga dengan hasil wawancara responden juga mendukung hipotesis ini, dimana salah satu wajib pajak menyatakan “bahwa semakin baik layanan otoritas pajaknya akan semakin senang juga wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya, sama halnya dengan penjual dan pembeli, dimana 5S menjadi peran utama dalam transaksinya”. Pelayanan yang baik merupakan faktor terpenting dalam kepatuhan perpajakan, sehingga wajib pajak tidak segan untuk menanyakan kesulitan yang dialami. layanan otoritas yang mudah seyum akan menarik mampu membuat pihak wajib pajak untuk memulai komunikasi.

Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Abadan Syakura Dan Zaki Baridwan, Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono, Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2014, 2018, 2012). Namun penelitian yang telah dilakukan Supartini dan Siti Barokah (2018) bertolak belakang dengan hipotesis ini, yang menyatakan bahwa layanan otoritas pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3

Berdasarkan hasil regresi terhadap hipotesis ketiga pada tabel 4.7, tentang pemahaman internet memoderasi hubungan aplikasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil uji menunjukkan bahwa tingkat signifikan $0,021 <$ dari $0,05$ dan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,07\%$. Hal tersebut mengartikan bahwa hasil uji mendukung hipotesis ketiga. Hasil koefisien regresi pemahaman internet sebesar $0,021$ lebih kecil dari $0,05$. Jika interaksi antara aplikasi administrasi pajak dan pemahaman internet semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Sarunan (2015) menjelaskan bahwa maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan. Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filing*, dan *e-form*. dan pembayaran pajak menggunakan *e-billing*. Saat ini ketiga aplikasi tersebut disediakan dalam satu web dengan alamat djponline.pajak.go.id. Dengan adanya aplikasitersebut maka tentunya proses pemenuhan kewajiban yang akan dilakukan oleh para wajib pajak akan menjadi lebih mudah dan sistematis, dan tentunya hal yang paling menguntungkan bagi para wajib pajak ialah mereka dapat memenuhi kewajiban mereka kapan saja dan dimana saja (efisien). aplikasi perpajakan merupakan salah satu contoh ataupun bentuk dari adanya modernisasi administrasi perpajakan, tentunya masih terdapat bentuk layanan lainnya.

Melalui modernisasi administrasi perpajakan tersebut secara logika akan mampu mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya sebagai wajib pajak (semakin patuh) dan tepat waktu, karena sistem administrasi pajak yang manual dan terkesan lambat yang menjadi salah satu alasan utama yang membuat wajib pajak malas untuk memenuhi setiap kewajibannya (patuh) sebagai wajib pajak. Hal tersebut telah dibuktikan dalam penelitian ini. Pada penelitian yang telah dilakukan telah terbukti bahwa pemahaman internet memoderisasi pengaruh kompleksitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya ialah semakin modern (termasuk penggunaan teknologi) suatu administrasi perpajakan di suatu tempat, maka hal ini akan semakin mendorong pula tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Hasil dari hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu. Diantaranya penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian Sari Nurhidayah (2015), juga mendukung hipotesis penelitian ini tentang pengaruh penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Klaten, yang hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman internet memoderasi pengaruh sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sarunan, Husnurrosyidah, Suhadi, Viva A. A. Kowel, Lintje Kalangi, Steven J Tangkuman, Wina Sugiarti, Zuhair (2015, 2017, 2019, 2015, 2018), yang menyatakan bahwa aplikasi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang telah dilakukan Rahayu dan Lingga (2009) bertolak belakang dengan hipotesis ini, yang menyatakan bahwa aplikasi administrasi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kompleksitas pajak, layanan otoritas pajak, dan aplikasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu), maka peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini:

1. Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui *Moderated Regression Analysis* yang memberikan nilai koefisien sebesar 0,009, yang dapat diartikan Pemahaman Internet dapat memoderasi Pengaruh Kompleksitas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,09%.
2. Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Layanan Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui *Moderated Regression Analysis* yang memberikan nilai koefisien sebesar 0,010, yang dapat diartikan Pemahaman Internet dapat memoderasi Pengaruh Layanan Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,10%.
3. Pemahaman Internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Aplikasi administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan melalui *Moderated Regression Analysis* yang memberikan nilai koefisien sebesar 0,007, yang dapat diartikan Pemahaman Internet dapat memoderasi Pengaruh Aplikasi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,07%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyarankan beberapa hal yang berkaitan dengan pengaruh kompleksitas pajak, layanan otoritas pajak, dan aplikasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi yaitu:

1. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih mensosialisasikan *Aplikasi* dari segi manfaat yang dapat dirasakan oleh Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hendaknya prosedur penggunaan sistem lebih disederhanakan supaya sistem *e-filling*, *e-billing* dan *e-from* mudah dipelajari bagi Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan sistem tersebut.
3. Direktorat Jenderal Pajak harus lebih meningkatkan layanan otoritas pajaknya.
4. Hendaknya Wajib Pajak memanfaatkan internet untuk dapat menambah pengetahuan mengenai penggunaan sistem perpajakan, pelayanan perpajakan dan peraturan perpajakan.
5. Penyuluhan tentang perpajakan hendaknya ditingkatkan lagi.
6. Peneliti berikutnya diharapkan menambahkan rumusan masalah dan menggunakan teknik analisa data yang lain.

DAFTAR RUJUKAN

- A.A. Ratih Khomalyana Dewi. 2009. "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling.*" journal Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Abdul Rahman, (2010), *Paduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*, Nuansa, Jakarta.
- Allingham, Michael G. dan A. Sandmo. (1972). *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. Journals of Public Economics.
- Anastasya, diana, & setiawati, lilis, 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Andreoni, James, Brian Erard Andjonathan Feinstein. 1998. *Tax Compliance*. Journal Of Economic Literature, Vol. 36.

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1).
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Survie Penetrasi Dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Universitas Dipenogoro.
- Aryati, T. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen.
- Attanasio, Orazio. Luigi Guiso. (2001). *The Demand for Money, Financial Innovation, and the Cost of Inflation: An Analysis with Households' Data*. Centre for Studies in Economics and Finance. Working Paper No.3.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode penelitian kuantitatif*. grafindo. jakarta.
- Bentley, Duncan. 2002. *The significance of declarations of taxpayers' rights and global standards for the delivery of tax services by revenue authorities*. Bond University: journal international.
- Bird, M. Richard dan M. Casanegra de Jantscher. 1992. *Improving Tax adm in developing countries*. Washington DC: International monetary found.
- Brown, Robert.E dan Mazur, M. J. 2003. *IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement*. National Tax Journal.
- Burhan, H. P. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak, dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)*. Universitas Dipenogoro.
- Cahyanti, M. D. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan Pengusaha terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Chaizi, Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo.
- Dewi A.A. Ratih Khomalyana, 2009. *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing*. www.eprints.undip.ac.id.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refika Adimat
- Erly Suandy (2005), *Hukum pajak, edisi ketiga*. Jakarta, : Salemba Empat.
- Feld, Lars P., Bruno S.Frey, 2002, "Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated", *Economics of Governance*, Vol.3.
- Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Forest, Adam dan Steven M. Sheffrin. (2002). *Complexity and Compliance: An Empirical Investigation*. *National Tax Journal* Vol.LV, No.1, March.

- Fransisca, E. (2014). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surabaya*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Fuadi, Oentara Arabella dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Tax and Accounting Review, Vol 1. No 1. 2013
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3, No. 1.
- Hasseldine, D. J., & Bebbington, K. J. (1991). *Blending Economic Deterrence and Fiscal Psychology Models in the Design of Responses to Tax Evasion: The New Zealand Experience*. *Journal of Economic Psychology*.
- Husnurrosyidah, dan Suhadi. (2017). *Pengaruh e-Filing, e-Billing, dan e-Daktur terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT se-Kabupaten Kudus*. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, Vo. 1, No. 1, 2017.
- Indriani, Yulia. 2019. *The Effect of Application Tax Administration Modernization Systems on Tax Payers Levels Satisfaction*: journal international.
- J. Supranto, M.A. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Jackson, B.R., & Milliron V.C. 1986, "Tax compliance research, findings and problems and prospects", *Journal of Accounting Research*.
- James, Simon dan Clinton Alley. (2004). *Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration*. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2.
- Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Kamil, Nurlis Islamiah. 2015. *The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung)*. Bandung: Universitas Jakarta.
- Kariyoto. (2011). *Pengaruh Reformasi Perpajakan, Audit Perpajakan Terhadap Kinerja Perpajakan*. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*.
- Kirchler. 2007. *Slippery Slope Framework of Tax Compliance*. <https://poweroftaxes.unive.ac.at>.
- Kowel, Viva A.A., Dkk (2019) *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal EMBA*
- Kurnia, Siti Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Laksono dan Ardiyanto, 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Semarang*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Lestari, Tutik and Monot Wicaksono. *Effect Of Awareness, Knowledge And Attitude Of Taxpayers Tax Compliance For Taxpayers In Tax Service Office Boyolali*. Boyolali: journal international.
- Listyaningtyas, Ellya Florentin 2012. "Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan
Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Negara dari Sektor Pajak (Studi kasus di KPP Tulungagung)", Surabaya.

- Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi System Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara*. Skripsi Jurusan Akuntansi Universitas Hasnudin: Makasar.
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011.
- Mahdi, dan Windi Ardiati. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi Vol.3 No.1 Tahun 2017.
- Markhumah, Umatun. dkk. 2019. *Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tax Amnesty, Pelayanan Fiskus, Reformasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Surakarta)*. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Milliron, V.C. 1985. "A Behavioral Study of The Meaning and Influence of Tax Complexity". *Journal of Accounting Research*, Vol. 23 No.2,
- Mohd Rizal Palil And Ahmad Fariq Mustapha, 2011. *The Evolution And Concept Of Tax Compliance In Asia And Europe*. *Australian Journal Of Based And Applied Science, School Of Accounting, Faculty Of Economics And Business*. University Kebangsaan Malaysia.
- Novak, Norma D. 1989. *Tax Administration in Theory and Practice* London: Preager Publisher.
- Novarina, Ayu Ika. (2005). *Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian (SPT) di Indonesia*. Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan Surat Pemberitahuan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Oktaviani, R. M., dkk. 2019. *The Electronic Systems And Taxpayer Compliance*. Semarang. Stikubank University, Semarang: journal international.
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP
- Pertiwi, Diah Nur. 2013. *The Influence Of Tax Consciousness, Service Tax Authorities, And Tax Sanctions On Tax Compliance (Survey On Individual Taxpayer Conducting Business Operations And Professional Service In Jakarta)*. Jakarta: journal international.
- Pricilia, Mutiara Sindi. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Minat Menggunakan E-Filling*. jurnal akuntansi. Universitas Negeri Semarang.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Pajak Perkoperasian. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat: Jakarta
- Risnawati, Ely Dan Suhayati. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying*. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
- Richardson, Grant. 2006. *The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hong Kong*. *International Tax Journal*.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Dan Organisasi : Struktur, Desain Dan Aplikasi*. Edisi 3. Jakarta: Arcan
- Rogers, E.M. and Shoemaker, F.F., 1971, *Communication of Innovation: A Cross Cultural Approach*, New York: Free Press.
- Saad, Natrah (2013). *Tax Knowledge, Tax Complexity And Tax Compliance: Taxpayers View*. Journal international.
- Sandford, Cendric, Godwin M., Dan Hardwick P. 1989. *Administration And Compliance Costs Of Taxation*. Fiscal Publications. Bath UK.

- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sari Nurhidaya. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kpp Pratama Klaten*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sarunan, W. K. (2015). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal EMBA.
- Sawyer, Adrian. 2006. "Targeting Amnesties at Ingrained Evasion – a New Zealand Initiative Warranting Wider Consideration?" Journal, Taxation and Business Law, Departement of Accountancy, Finance and Information System-University of Canterbury. 2006. www.austlii.ed.au pada Juli 2016.
- Schermerhorn, R. John Jr. 2001. *Manajemen, Buku 1. Edisi Bahasa Indonesia, Management 5e*. John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Septi Mory, 2015. *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan*. (www.kemenkeu.go.id) Diakses tanggal 20 Juli 2018.
- Sindi Pricilia Mutiara. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Minat Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wp Op Yang Terdaftar Di Kpp Semarang Tengah Satu)*. Jurnal EMBA.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Situmorang, Sakti Fransisco, dkk. *The Effect Of Tax Examination, Tax Administration Sanction, And Tax Employment (Tax Amnesty) On Compulsory Tax Compliance Personal At Kpp Pratama Modal Polonia*. Universitas Sumatra Utara
- Soesilo Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi Perpajakan, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi.
- Supartini, Siti Barokah. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Layanan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Oleh Religiusitas*. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Supriyati, dkk. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi. Vol 7. No.1. Mei 2008.
- Strader, J., and C. E. Fogliasso. 1989. *An Investigation of Some Factors Affecting Taxpayer Non-Compliance*. Accounting And Business Research 20 (77).
- Supartini dan Siti Barokah. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Layanan Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Oleh Religiusitas*. Jakarta. Prodi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
- Tapan K. Sarker. 2003. *Improving Tax Compliance In Developing Countries Via Self Assessment Systems What Could Bangladesh Learn From Japan?* Aisapacific Tax Bulletin Vol. 9.

- Tenenhaus, A., Giron, A., Saporta, G., dan Fertil, B., 2005, *Kernel logistic PLS : a new tool for complex classification*, 11th Interbational Symposium on Applied Stochastic Models and Data Analysis, Brest, France.
- Thomas Sumarsan. (2012). *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta. PT.Indeks
- Tomkins C.,Packman C,Russel,S and Colviele I.,2001. *Managing Tax Regime :A Call For Research*, Public Administration,79(3).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
- UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wasao, David. 2014. *The Effect Of Online Tax System On Tax Compliance Among Small Taxpayers In East Of Nairobi Tax District*. Nairobi: journal international.
- John Braithwaite and Valerie Braithwaite. 2001. *Taxpayers Perceptions of the Ideal Tax Adviser: Playing Safe or Saving Dollars?*. Centre for Tax System Integrity, Research School of Social Sciences, Australian National University. Work Paper No. 5 May 2001.
- Yusmaniarti, Yusmaniarti, Setiorini, H., & Puja, H. (2020). TAXPAYER ENVIRONMENT TOWARDS THE INTENTION TO PAY TAXES OF SME in BENGKULU. *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(3), 280–288.
- Zainal Mustafa, 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Zhijian, Zhang, Raul P. De Guzman, and Mila A. 1992. *Reforma, Administrative reform towards promoting productivity in Bureaucratic performance*. Manila: Eastern Regionalorganization of public administration.
- Zuhair. 2018. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.