

**SKRIPSI**

**PENGARUH *MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM,*  
*TECHNOLOGY SUPPORT,* DAN *TAX AWARENESS*  
TERHADAP KEPATUHAN WPOP**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI PUTU NIA SHINTA DEWI  
NIM : 1815644043**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2022**

**PENGARUH MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM,  
TECHNOLOGY SUPPORT, DAN TAX AWARENESS  
TERHADAP KEPATUHAN WPOP**

**Ni Putu Nia Shinta Dewi  
1815644043**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRAK**

Otoritas pajak sudah menerapkan layanan berbasis digital yang dapat diakses melalui laman pajak.go.id. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi wajib pajak orang pribadi (WPOP) menggunakan layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *modernization of tax administration system*, *technology support* beserta *tax awareness* terhadap kepatuhan WPOP.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penetapan jumlah sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sejumlah 100 sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan bantuan *google form* yang disebarakan melalui media *WhatsApp*, *Line*, *Telegram*, dan *Instagram* dengan rentang waktu 30 hari pada rentang waktu bulan Juni 2022. Dari 112 kuesioner yang terisi yang memenuhi kriteria sejumlah 100 sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan aplikasi *SmartPLS 3.0* untuk menguji pengaruh variabel eksogen dengan variabel endogen pada hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3, dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya *modernization of tax administration system* dan *technology support* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Hasil ini sejalan dengan responden penelitian merupakan WPOP yang memiliki pandangan bahwa sistem administrasi perpajakan secara *online* sulit diaplikasikan dan fasilitas yang digunakan sering mengalami kendala sehingga menghambat proses pelaporan pajak. Hal ini mengkonfirmasi bahwa teori TAM yang merupakan pengembangan dari TRA lebih pada tataran *perceived usefulness* sebagai sarana melaporkan kewajiban perpajakan tanpa memperhatikan *perceived ease of use*. Sedangkan *tax awareness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) yang menyebutkan bahwa individu akan mempertimbangkan dampak positif atau negatif atas perilakunya. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dalam dirinya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan akan memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Hasil penelitian ini memiliki kontribusi secara praktis terhadap WPOP dan otoritas pajak. Bagi WPOP, digunakan sebagai pertimbangan untuk memutuskan memanfaatkan layanan digitalisasi perpajakan. Bagi otoritas pajak, bermanfaat untuk penyusunan layanan dan kebijakan yang memperhatikan preferensi perilaku WPOP dalam memanfaatkan layanan.

**Kata kunci:** *modernization of tax administration system, technology support, tax awareness, kepatuhan pajak*

**THE EFFECT OF MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION  
SYSTEM, TECHNOLOGY SUPPORT, AND TAX AWARENESS  
ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE**

**Ni Putu Nia Shinta Dewi**

**1815644043**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRACT**

*The tax authorities have implemented digital-based services that can be accessed through the pajak.go.id. page. There are several factors that influence individual taxpayers to use digital-based services. This study aims to examine the effect of modernization of tax administration system, technology support, and tax awareness on individual taxpayers compliance.*

*This research is a quantitative study with the determination of the number of samples using a purposive sampling technique of 100 samples. Data were collected through questionnaires with the help of google forms distributed through WhatsApp, Line, Telegram, and Instagram media with a time span of 30 days in the month of June 2022. From 112 filled out questionnaires that meet the criteria of 100 in accordance with the specified number of samples. The data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method with the SmartPLS 3.0 application. to test the effect of exogenous variables with endogenous variables from hypothesis 1 to hypothesis 3, with a significance of 5%.*

*The results showed that the modernization of tax administration system and technology support had a positive but not significant effect on individual taxpayers compliance. This result is in line with the research respondents who are individual taxpayers who have the view that the online tax administration system is difficult to apply and the facilities used often experience obstacles that hinder the tax reporting process. This confirms that the TAM theory which is a development of TRA is more at the level of perceived usefulness as a means of reporting tax obligations without regard to perceived ease of use. Meanwhile, tax awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. This is in line with the theory of planned behavior which states that individuals will consider positive or negative impacts on their behavior. Taxpayers who have self-awareness to carry out their tax obligations will have a high level of tax compliance. The results of this study have a practical contribution to individual taxpayers and tax authorities. For individual taxpayers, it is used as a consideration for deciding to use tax digitization services. For tax authorities, it is useful for the preparation of services and policies that take into account the behavioral preferences of individual taxpayers in utilizing services.*

**Keywords:** *modernization of tax administration system, technology support, tax awareness, tax compliance*

**PENGARUH *MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM,*  
*TECHNOLOGY SUPPORT,* DAN *TAX AWARENESS*  
TERHADAP KEPATUHAN WPOP**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan Akuntansi pada Program Studi Sarjana Terapan  
Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI PUTU NIA SHINTA DEWI  
NIM : 1815644043**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALISASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Putu Nia Shinta Dewi  
NIM : 1815644043  
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh *Modernization of Tax Administration System, Technology Support*, dan *Tax Awareness* terhadap Kepatuhan WPOP  
Pembimbing : Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M.  
Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si  
Tanggal Uji : 11 Agustus 2022

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 11 Agustus 2022



Ni Putu Nia Shinta Dewi

**SKRIPSI**

**PENGARUH MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION  
SYSTEM, TECHNOLOGY SUPPORT, DAN TAX AWARENESS  
TERHADAP KEPATUHAN WPOP**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : NI PUTU NIA SHINTA DEWI**

**NIM : 1815644043**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:**

**DOSEN PEMBIMBING I**



**Dr. I Nyoman Darmavasa, SE., M.Ak., Ak., M.M.**  
**NIP. 197709142005011002**

**DOSEN PEMBIMBING II**



**Ni Wayan Dewinta Avuni, S.Si., M.Si.**  
**NIP. 198906222014042001**



**SKRIPSI**

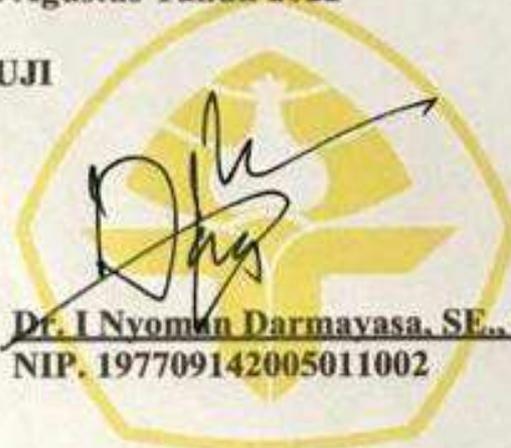
**PENGARUH *MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION SYSTEM, TECHNOLOGY SUPPORT, DAN TAX AWARENESS* TERHADAP KEPATUHAN WPOP**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Tanggal 11 Bulan Agustus Tahun 2022**

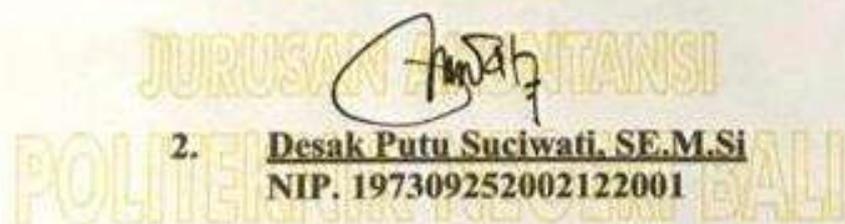
**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**

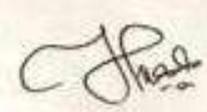


**Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak. Ak.**  
**NIP. 197709142005011002**

**ANGGOTA:**



**2. Desak Putu Suciwati, SE.M.Si**  
**NIP. 197309252002122001**



**3. Putu Adi Suprpto, S.H., LL.M.**  
**NIP. 198601102014041001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas segala berkat dan rahmat-Nya penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Modernization of Tax Administration System, Technology Support, dan Tax Awareness* terhadap Kepatuhan WPOP” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penyusunan skripsi ialah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tentunya tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini diucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Sudana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi dengan baik di Politeknik Negeri Bali.
3. Cening Ardina, SE., M.Agb selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan beragam ilmu kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan yang berguna dalam penyusunan skripsi.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memotivasi, mengarahkan, dan selalu memberikan dukungan material dan moral selama penyusunan skripsi ini; dan
8. Semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis akan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022

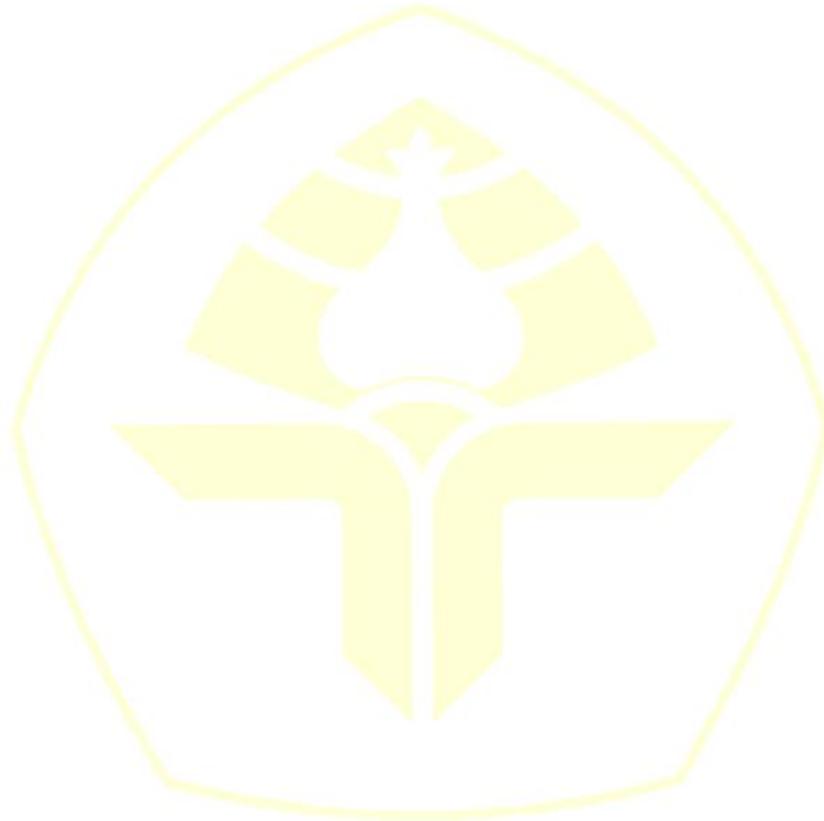
Penulis

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i> .....	iii
Halaman Persyaratan Gelar Sarjana.....	iv
Surat Pernyataan Orisinalisasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persetujuan.....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	32
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
B. Hasil Uji Hipotesis.....	65
C. Pembahasan.....	66
D. Keterbatasan Penelitian.....	76
<b>BAB V SIMPULAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
A. Simpulan.....	77
B. Implikasi.....	79
C. Saran.....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Interval Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif <i>Modernization of Tax Administration System</i> .....	49
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif <i>Technology Support</i> .....	50
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif <i>Tax Awareness</i> .....	52
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kepatuhan WPOP.....	53
Tabel 4. 6 Nilai <i>Average Extracted Variance (AVE)</i> .....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Pendekatan <i>Fornell-Larcker</i> .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Pendekatan <i>Fornell-Larcker</i> Setelah Analisis.....	60
Tabel 4. 9 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	61
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	62
Tabel 4. 11 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	64
Tabel 4. 13 Hasil <i>Predictive Relevance</i> .....	65
Tabel 4. 14 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	65

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

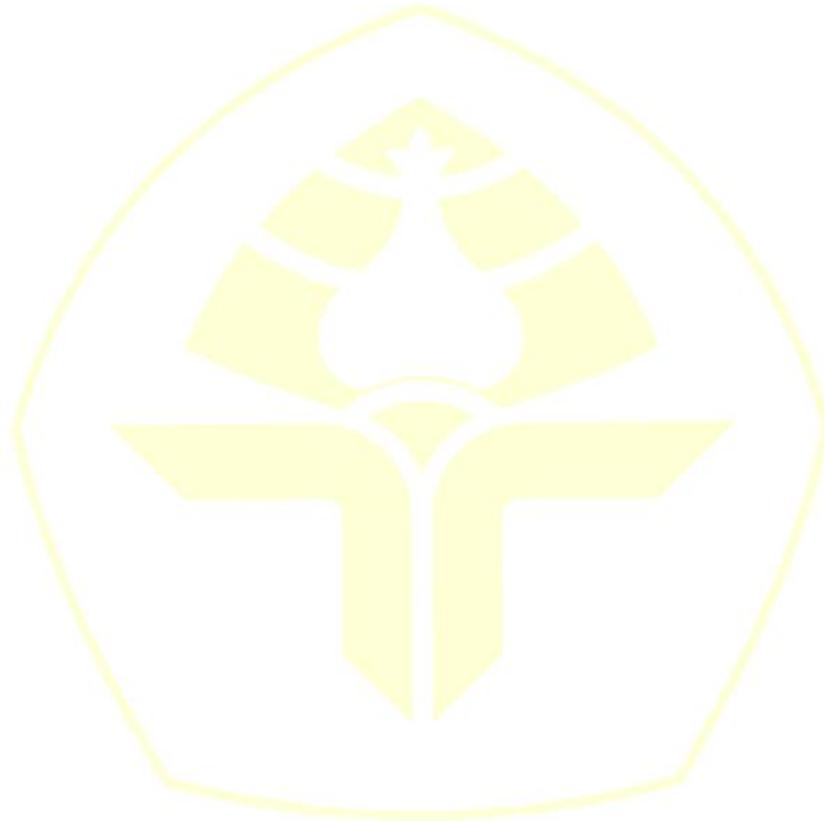
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir .....	24
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian.....	29
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	43
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan Usia .....	46
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar 4. 4 Responden berdasarkan Domisili KPP .....	47
Gambar 4. 5 Model Diagram Jalur.....	55
Gambar 4. 6 Model Sebelum Lolos Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
Gambar 4. 7 Model Setelah Lolos Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Data Tabulasi Hasil Kuesioner



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penerimaan negara dari pajak bersifat dominan, karena pajak dapat menentukan keberlangsungan pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat. Penerimaan pajak bagi suatu negara memiliki peran yang sangat dominan dalam mendukung roda pemerintahan dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun, dalam praktiknya penerimaan negara yang berasal dari pajak masih belum berjalan secara optimal. Sehubungan dengan perkembangan dan perubahan mengenai perpajakan serta teknologi yang semakin canggih, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai badan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk memungut penerimaan pajak berupaya untuk memberikan perubahan yang sejalan dengan perkembangan kebutuhan dari wajib pajak. Oleh karena itu, perlu diadakannya reformasi perpajakan di Indonesia untuk memaksimalkan pendapatan negara.

Penerimaan pajak di suatu negara menjadi hal yang begitu penting untuk diperhatikan, karena dapat meningkatkan aset negara, sehingga DJP perlu untuk memastikan penerimaan dalam sektor pajak (Pratami et al., 2017). Pertumbuhan dalam suatu negara akan mengalami peningkatan apabila masyarakat sebagai wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik. Kesadaran dari wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak ini merupakan hal yang sangat

diperlukan dalam pemungutan pajak. Wajib pajak yang tidak taat membayar pajak sering kali disebabkan kurangnya pemahaman tentang pajak serta mengalami kendala baik dari proses pelaporan, pembayaran sampai dengan proses administrasi pajak yang lain. Maka dari itu, dengan semakin berkembangnya teknologi yang modern, hal ini dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang menjadi permasalahan wajib pajak tersebut dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Perkembangan teknologi digital yang beragam dan sangat cepat, hal tersebut membuat teknologi berdampak terhadap banyak bidang salah satunya di sektor perpajakan. Sektor perpajakan saat ini juga sangat terdampak karena rendahnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi saat ini menjadi salah satu penyebab dari ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Pajak dapat menentukan keberlangsungan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Upaya pengembangan sistem dalam perpajakan dikenal sebagai *modernization of tax administration system* atau modernisasi sistem administrasi perpajakan.

*Modernization of tax administration system* merupakan program pengembangan pada bidang administrasi yang dilakukan oleh pihak DJP atau instansi yang bersangkutan. Program ini bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan pajak serta tercapainya kepatuhan dari wajib pajak. Sejalan dengan semakin majunya teknologi dan informasi berkembang dengan sangat cepat, maka sistem perpajakan di Indonesia juga mengalami perubahan pada sistem administrasi perpajakan sejalan dengan perkembangan kebutuhan wajib pajak.

Perubahan besar terhadap modernisasi pelaporan pajak terjadi pada tahun 2014 saat DJP menerbitkan Peraturan Per-06/PJ/2014 tentang pelaporan pajak berbasis elektronik yang mewajibkan pelaporan PPN dan PPh Pasal 21 menggunakan *e-Filing* di situs DJP *online*. Perubahan pelayanan perpajakan yang signifikan terjadi karena penerapan peraturan tersebut, dari yang semula mewajibkan wajib pajak untuk bertatap muka dalam pelaporan pajak, berubah menjadi layanan *online* yang dapat diakses oleh wajib pajak kapan saja dan di mana saja. Adanya perbaikan serta pengembangan pada sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran dalam diri wajib pajak serta dapat meningkatkan produktivitas otoritas pajak sehingga tercapai kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari adanya *modernization of tax administration system* terhadap kepatuhan wajib pajak (Sarunan, 2015).

Mengingat peran dari penerimaan pajak yang penting bagi negara, salah satu pembaharuan yang dilakukan DJP yaitu merancang suatu program secara *online* yang digunakan oleh wajib pajak untuk memudahkan dalam pelaporan perpajakan. Pemerintah dapat melakukan pengembangan pada sistem administrasi perpajakan untuk dapat memudahkan wajib pajak yang memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai pelaporan perpajakan, dan dengan diimbangi adanya teknologi informasi yang memadai (Mustapha dan Obid, 2015). Oleh karena itu, DJP mengembangkan pelaporan pajak berbasis *e-system* dalam pelayanan perpajakan berupa *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Diterapkannya pelaporan berbasis

*online* diharapkan mampu meningkatkan mekanisme dalam pengawasan dan pelaporan yang lebih efektif, sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan serta pembayaran pajak (Widjaja dan Siagian, 2017).

Selain program *e-system* yang dicanangkan DJP, DJP juga melaksanakan program relawan pajak dan inklusi pajak dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian awal yang telah dilakukan selama program relawan pajak yang dilaksanakan bekerja sama dengan perguruan tinggi menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terkait dengan teknologi internet dan sistem administrasi perpajakan serta peraturan pajak cukup rendah. Wajib pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) kurang memahami sistem administrasi perpajakan, peraturan pajak yang terus mengalami perubahan serta teknologi informasi (internet) yang mengalami perubahan sangat cepat.

Kepatuhan perpajakan menjadi suatu hal yang utama untuk mengoptimalkan pendapatan negara, karena ketidakpatuhan seorang wajib pajak dapat memicu wajib pajak untuk menghindari kewajibannya sehingga mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas dari suatu negara (Yulitasari dan Suprasto, 2017). Kepatuhan wajib pajak dapat juga diartikan sikap wajib pajak yang memanfaatkan haknya dengan berpedoman pada ketentuan perpajakan (Ersania dan Merkusiwati, 2018). Adanya modernisasi dalam sistem perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dapat dilihat dari seberapa banyak wajib pajak yang telah mendaftarkan diri, melaporkan pajak, dan kepatuhan wajib

pajak dalam melakukan perhitungan serta membayar kewajiban pajak dengan menggunakan fasilitas secara *online*.

*Digital taxation* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Tambun dan Kopong, 2017). Sistem pajak digital memiliki peluang yang cukup besar dalam memaksimalkan layanan pemerintah kepada warga negara (Pemerathna, 2017). Digitalisasi merupakan proses pemakaian sistem digital yang dapat mengubah banyak aspek dari aktivitas kita sehari-hari. Proses digitalisasi dari waktu ke waktu mengalami berbagai macam perubahan sesuai dengan perkembangan teknologi digital yang semakin maju. Berbagai inovasi berbasis teknologi terus dikembangkan salah satunya di bidang perpajakan. DJP telah menciptakan banyak perubahan dan kemudahan dalam menyelesaikan proses pelaporan pajak secara *online* melalui *e-system*, yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Basis pelaporan digital yang diterapkan melalui *e-Filing* dinilai bermanfaat bagi pemerintah karena dapat membantu perhitungan secara *online* dan mengurangi jumlah data pajak yang tidak lengkap (Tallaha et al., 2014).

Pemerintah juga melakukan penyederhanaan birokrasi perpajakan dan reformasi sistem administrasi perpajakan berbasis *online* (Mayasari dan Narsa, 2020), kondisi ini sejalan dengan penelitian oleh Nurlis dan Ariani (2020) yang menyimpulkan *modernization of tax administration system* memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Reformasi sistem perpajakan yang lebih baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun bertentangan dengan penelitian

(Pratiwi dan Somantri, 2021), (Damayanti dan Amah, 2018) dan (Putra, 2017) yang menyatakan bahwa *modernization of tax administration system* tidak memiliki berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut terjadi, dikarenakan banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan kemudahan digitalisasi pajak dan penggunaan teknologi yang masih rendah.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak, baik yang berkaitan dengan *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Sistem *e-Registration*, *e-Filing*, maupun *e-Billing* yang diterapkan pada sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kiswara dan Jati, 2016), (Pratami et al., 2017), (Ersania dan Merkusiwati, 2018), dan (Darmayasa et al., 2020). Namun terdapat penelitian menunjukkan hasil sebaliknya, bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak dengan penerapan sistem *e-Filing*, sehingga masih banyak wajib pajak yang datang langsung ke KPP daripada memanfaatkan sistem *e-Filing* atau sistem pelaporan secara *online* (Handayani dan Tambun, 2016) dan (Solekhah dan Supriono, 2018).

Beberapa upaya yang sudah diberikan oleh pemerintah, namun optimalisasi penerimaan pajak juga tidak dapat tercapai jika tidak ada kemauan dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak merupakan hal yang paling utama untuk mencapai penerimaan negara yang optimal dari sektor pajak (Jehan dan Nursamsi, 2020). Wajib pajak seharusnya mulai sadar

untuk patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perpajakan di Indonesia, mengingat kemudahan yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga, penerimaan pajak suatu negara dapat tercapai secara optimal sesuai jumlah wajib pajak terdaftar.

*Technology support* menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dengan seksama, karena teknologi tidak hanya memengaruhi pengguna sistem, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja dari pegawai pajak (Alibraheem dan Abdul-Jabbar, 2016). Selama keadaan masih diharuskan untuk jaga jarak, dunia dapat mengandalkan teknologi untuk belajar, mencari berbagai informasi dan tetap terhubung. Teknologi merupakan alat yang membantu dalam pelaksanaan sistem informasi. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang berkembang cepat dan semakin maju saat ini, menjadikan banyak aktivitas yang beralih dengan sistem *online* sehingga tidak lagi menyita banyak waktu dan tenaga fisik. Penelitian yang dilakukan oleh Widagdo (2016) menyimpulkan bahwa kesesuaian teknologi informasi yang semakin meningkat dan memudahkan pengguna sistem, dapat mempengaruhi dalam meningkatkan penggunaan teknologi informasi. Kesesuaian teknologi terhadap tugas dipengaruhi secara signifikan oleh karakteristik dari teknologi yang digunakan (Yadegaridehkordi et al., 2014).

Hasil penelitian yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (Sudrajat dan Ompusunggu, 2015). Sistem administrasi pajak modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Fauzie dan Wardani

(2016) dan Aryati dan Putritanti (2017). Namun, hasil yang berbeda menunjukkan bahwa TAM dan *Digital Taxation* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Tambun et al., 2020). Dalam penerapan layanan secara *online* terdapat sejumlah tantangan yang menghalangi wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakan. Tantangannya seperti penipuan atau pengeluaran moneter yang terkait dengan penggunaan teknologi, kesalahan dalam pengarsipan *online*, dan masalah dalam koneksi *server* yang dapat mengakibatkan kinerja yang lebih rendah, terutama selama periode puncak pengarsipan pajak (Rifat et al., 2019).

Optimalisasi penerimaan pajak juga tidak dapat tercapai jika tidak ada *tax awareness* atau kesadaran dari wajib pajak sendiri untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Melalui penerapan sistem *self assessment*, wajib pajak harus menyadari akan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak seharusnya mulai sadar dan patuh dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, sehingga dapat tercapainya penerimaan pajak yang optimal. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan WPOP, karena dengan adanya kesadaran yang dari wajib pajak maka akan tercapai kepatuhan wajib pajak yang semakin meningkat (Tulenan et al., 2017). Hal tersebut senada dengan penelitian oleh Adhiambo dan Theuri (2019), Bernard et al. (2018), Savitri dan Musfialdy (2016) dan Kamil (2015), berpendapat bahwa adanya kesadaran wajib pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Pengaruh *Modernization of Tax Administration System*, *Technology Support* dan *Tax Awareness* terhadap Kepatuhan WPOP.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh *Modernization of Tax Administration System* terhadap Kepatuhan WPOP?
2. Bagaimanakah pengaruh *Technology Support* terhadap Kepatuhan WPOP?
3. Bagaimanakah pengaruh *Tax Awareness* terhadap Kepatuhan WPOP?

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini ruang lingkupnya dibatasi pengujian pada WPOP yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahun 2021 sehingga dapat diuji dengan variabel penelitian *modernization of tax administration system*, *technology support*, dan *tax awareness* terhadap WPOP.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Modernization of Tax Administration System* terhadap Kepatuhan WPOP

- b. Untuk mengetahui pengaruh *Technology Support* terhadap Kepatuhan WPOP
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Tax Awareness* terhadap Kepatuhan WPOP

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Otoritas Pajak

Saat ini Indikator Kinerja Utama (IKU) Otoritas pajak adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu upayanya adalah pengesahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang berlaku mulai tahun 2022 secara bertahap. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dapat mendukung dalam mengambil kebijakan.

Penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran kepada otoritas pajak terkait pengaruh *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat berinovasi untuk lebih mengembangkan teknologi dalam bidang perpajakan agar target penerimaan pajak di Indonesia dapat berjalan secara optimal.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) adalah program yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang bertujuan mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan untuk bekal memasuki dunia kerja. Politeknik Negeri Bali (PNB) merupakan lembaga pendidikan tinggi bidang vokasi yang lebih

mengedepankan praktik daripada teori. Politeknik Negeri Bali menerapkan sistem pembelajaran yang berbasis 60% praktik dan 40% teori, lembaga pendidikan ini lebih berfokus pada keterampilan dan keahlian yang harus dimiliki oleh seluruh mahasiswa namun tetap berfokus pada teori-teori yang sudah ada. Dalam pemberian keterampilan, terdapat beberapa program atau rencana kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan vokasi khususnya Politeknik Negeri Bali.

Praktik yang diprogramkan untuk dilaksanakan oleh mahasiswa semester akhir, biasanya wajib dilaksanakan oleh mahasiswa semester VI untuk Program Studi Diploma III Akuntansi dan semester VIII untuk Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, program ini dinamakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL sangat penting dalam pengembangan diri setiap mahasiswa, agar dapat dimanfaatkan untuk menggali lebih dalam ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan keadaan yang terjadi di dunia kerja sesungguhnya.

Pengalaman yang diperoleh dalam melaksanakan kegiatan PKL, diyakini hal tersebut dapat menjadi poin tambah bagi mahasiswa sebagai bahan pertimbangan perusahaan yang bersangkutan dalam melakukan seleksi atau perekrutan untuk calon-calon tenaga kerja. Dalam pelaksanaannya, Politeknik Negeri Bali bekerja sama dengan institusi-institusi terkait seperti di bidang manufaktur, perdagangan, jasa audit, jasa konsultasi perpajakan, perhotelan dan sebagainya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kajian ilmu dan pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya mengenai sistem administrasi perpajakan. Serta dapat memberikan informasi dalam rangka pengembangan pendidikan dan penyempurnaan materi perkuliahan khususnya dalam Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi WPOP

Perkembangan teknologi digital yang begitu cepat dan semakin modern mengharuskan masyarakat untuk lebih meningkatkan pemahaman mengenai teknologi. Dalam penelitian ini khususnya WPOP, dalam menjalankan kewajiban perpajakan setidaknya paham mengenai sistem yang digunakan oleh pihak DJP dalam pelaporan pajak. Sehingga, dapat memudahkan dalam proses pelaporan pajak.

Hasil penelitian yang telah tersusun ini dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai kepatuhan WPOP dengan landasan *modernization of tax administration system, technology support*, dan *tax awareness*. WPOP diharapkan dapat memanfaatkan secara optimal teknologi yang disediakan oleh DJP, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan.

## BAB V

### SIMPULAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan uraian pada bab sebelumnya terkait *modernization of tax administration system*, *technology support*, dan *tax awareness* terhadap kepatuhan WPOP, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hubungan antara variabel *modernization of tax administration system* dengan kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya *modernization of tax administration system* oleh otoritas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan WPOP. Masih banyak wajib pajak dalam hal ini WPOP yang belum memanfaatkan kemudahan digitalisasi pajak dan masih melakukan transaksi secara manual, misalnya dengan datang langsung ke kantor pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, *modernization of tax administration system* di Bali belum mampu meningkatkan kepatuhan WPOP secara optimal. Keadaan ini juga disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yang dapat disimpulkan dari hasil karakteristik demografi dari responden berdasarkan usia membuktikan bahwa dominan dari WPOP yang sudah melakukan kewajiban perpajakan dan memanfaatkan sistem perpajakan secara *online* berasal dari usia 20-30 tahun yaitu sebesar 51% atau sebanyak 51

orang dari 100 responden yang ada. Hal tersebut membuktikan bahwa meskipun reformasi yang telah dilaksanakan oleh otoritas pajak dengan baik akan tetapi kurang berdampak bagi wajib pajak karena faktor usia. Kenyataan yang dihadapi di masyarakat khususnya WPOP yang berusia 31-40 tahun ke atas mengalami kendala dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh otoritas pajak berupa pemanfaatan teknologi digital berupa *e-system* dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

2. Variabel *technology support* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi digital mengakibatkan reformasi sistem administrasi perpajakan yang telah dilakukan otoritas pajak belum berdampak terhadap peningkatan kepatuhan WPOP. Hal ini sejalan dengan responden penelitian yang dalam hal ini WPOP memiliki pandangan bahwa sistem administrasi perpajakan secara *online* sulit diaplikasikan dan fasilitas yang digunakan sering mengalami kendala sehingga menghambat proses pelaporan pajak. Meskipun wajib pajak memiliki teknologi yang memadai dan sudah memanfaatkan teknologi secara optimal, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WPOP dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
3. Variabel *tax awareness* atau kesadaran terhadap kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Ini menunjukkan bahwa adanya kesadaran dari wajib pajak sendiri memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengaruh kesadaran

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan TPB yang merupakan teori tentang tindakan individu yang dipengaruhi oleh niat dari dalam diri. TPB relevan untuk menjelaskan perilaku dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seseorang akan mempertimbangkan konsekuensi yang akan didapat dari perilaku mereka dalam hal ini ialah kepatuhan WPOP. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan kewajibannya pasti memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak dapat membantu keberlangsungan pembangunan suatu negara.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Praktis WPOP**

Melalui penelitian ini diharapkan WPOP yang terdaftar di kabupaten/kota di Provinsi Bali mampu mengoptimalkan penerapan pelaporan SPT melalui sistem secara *online* dan memanfaatkan teknologi secara optimal sebagai faktor-faktor yang mampu meningkatkan kepatuhan perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan untuk menimbang dan memutuskan memanfaatkan layanan digitalisasi.

### **2. Implikasi Praktis Otoritas Pajak**

Penelitian ini memiliki kontribusi positif bagi otoritas pajak yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam mengambil keputusan untuk penyusunan layanan dan kebijakan yang memperhatikan preferensi perilaku WPOP dalam memanfaatkan layanan yang telah disediakan. Penelitian ini juga mendukung adanya teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) yang

menyebutkan bahwa individu akan mempertimbangkan dampak positif atau negatif atas perilakunya. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dalam dirinya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan akan memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.

### C. Saran

Kepatuhan pajak tidak mampu tumbuh jika dibangun tanpa adanya kesadaran dari wajib pajak sendiri dan dorongan dari otoritas pajak. Berdasarkan hasil, pembahasan, serta keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan antara lain:

#### 1. Bagi WPOP

WPOP sebaiknya memanfaatkan fasilitas pajak modern yang telah diberikan otoritas pajak sesuai dengan perkembangan kebutuhan wajib pajak. Fasilitas tersebut telah terangkum dalam *website DJP Online*, sehingga pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat lebih efisien dan efektif. *Modernization of tax administration system* diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran pajak bagi WPOP. Apabila fasilitas yang diberikan oleh otoritas pajak belum mampu menjadi solusi atas kendala yang dihadapi, maka WPOP dapat memanfaatkan layanan pengaduan yang telah disediakan oleh otoritas pajak. Dalam kaitannya dengan program *e-system*, WPOP harus memfasilitasi dirinya dengan teknologi yang memadai dan koneksi internet yang stabil guna memaksimalkan proses pelaporan pajak.

## 2. Bagi Otoritas Pajak

Otoritas pajak dalam melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan agar mempertimbangkan terlebih dahulu kesiapan WPOP seperti pengetahuan, fasilitas teknologi dan koneksi internet yang memadai, sehingga kebijakan yang dilakukan dapat berjalan efektif. Selain hal tersebut, otoritas pajak juga perlu mempertimbangkan preferensi dari WPOP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya sosialisasi dalam bentuk tutorial cara menggunakan sistem perpajakan kepada WPOP perlu dilakukan oleh otoritas pajak, sehingga ke depannya WPOP sendiri dapat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan.

## 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian yang dilakukan masih terdapat keterbatasan yang dihadapi, sehingga peneliti berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini. Peneliti selanjutnya juga dapat menganalisis kembali faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan pertimbangan untuk menambah variabel penelitian, penambahan jumlah responden penelitian, pengembangan pada indikator penelitian, dapat melakukan pengembangan analisis dengan meneliti masing-masing kabupaten, serta lokasi penelitian yang lebih luas tidak hanya pada wilayah yang berada di Provinsi Bali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiambo, O. J., & Theuri, J. M. (2019). Effect of Taxpayer Awareness and Compliance Cost on Tax Compliance Among Small Scale Traders in Nakuru. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 279–295. [http://www.iajournals.org/articles/iajef\\_v3\\_i3\\_279\\_295.pdf](http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_279_295.pdf)
- Adm, S. (2018). The Effect of Applying E-Filing Applications towards Personal Taxpayer Compliance in Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengalis State Polytechnic Indonesia. *International Journal of Public Finance*, 3(1), 47–62. <https://doi.org/10.30927/ijpf.432848>
- Agustiningih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Alibraheem, M. H., & Abdul-Jabbar, H. (2016). Electronic Tax Filing Adoption and its Impact on Tax Employees Performance in Jordan: A Proposed Framework. *World Applied Sciences Journal*, 34(3), 393–399. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2016.34.3.15671>
- Aryati, T., & Putritanti, L. R. (2017). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1155–1168. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-filing dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan) Gusma. *Jurnal Perpajakan*, 9(1), 1–8.
- Bernard, O. M., S. Memba, D. F., & Oluoch, D. O. (2018). Influence of Tax Knowledge and Awareness on Tax Compliance Among Investors in the Export Processing Zones in Kenya. *International Journal of Scientific Research and Management*, 6(10). <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v6i10.em01>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.

- Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2017). A meta-analysis of e-health applications acceptance: Moderating impact of user types and e-health application types. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 295–319. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2015-0078>
- Damayanti, L. dwi, & Amah, N. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 7(1), 57–71.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Darwati, Y. (2015). Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi Ditinjau dari Teori Atribusi Dari Weiner (Upaya Mencari Solusi atas Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi di Prodi Psikologi Islam STAIN Kediri). *UNIVERSUM*, 9(1), 57–65.
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1882. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>
- Fauzie, A., & Wardani, D. K. (2016). The Influence of Application of Modernization in Taxation Administration System Toward The Level of Tax Payer Compliance (Study of KPP Pratama Bantul Individual Tax Payers). *Jurnal Akuntansi*, 2(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v2i1.27>
- Fitria, D. (2017). *Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. 4(1), 30–44.
- Ghouri, A. M., Khan, N. R., & Abdul Kareem, O. B. (2016). Improving Employees Behavior through Extension in Theory of Planned Behavior: A Theoretical Perspective for SMEs. *International Journal of Business and Management*, 11(11), 196. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n11p196>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. (B. P. U. Diponegoro (ed.); 9th ed.).
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128/FULL/XML>
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Journal UTA45JAKARTA*, 1(2), 59–73.

- Jehan, S., & Nursamsi, D. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jrka*, 6, 1–14. <http://repository.univ-tridinanti.ac.id/id/eprint/1940>
- Kamil, N. I. (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 ). *Research Journal of Finance and AccountingOnline*, 6(2), 104–112.
- Kasim, H., & Antwi, S. K. (2015). Qualitative and Quantitative Research Paradigms in Business Research: A Philosophical Reflection. *European Journal of Business and ManagementOnline*, 7(3). [www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-528/PJ/2019 Tentang Penunjukan PT Achilles Advanced System Sebagai Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan, (2019).
- Kiswara, D., & Jati, I. K. (2016). ISSN : 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Representative Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Pendahuluan Hal yang mendasari terbentuknya penelitian ini adalah untuk me. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15, 349–377.
- Marangunić, N., & Granić, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81–95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Mayasari, R., & Narsa, I. (2020). Kajian kritis terhadap strategi reformasi perpajakan dalam menyambut era digital. *E-JA e-Jurnal Akuntansi*, 30(2), 414–427. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i02.p11>
- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Ningtyas, I., Delamat, H., & Yuniartie, E. (2018). Pengaruh Pengalaman, KEAHLIAN, dan Skeptisisme Profesional Terhadap Pendeteksian Kecurangan (Studi EMPIRIS pada BPK RI Perwakilan Sumatera Selatan). *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi*, 12(2), 113–124.
- Nugroho Aditya, Andini Rita, & Raharjo Kharis. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).

- Nurlis, N., & Ariani, M. (2020). Tax Awareness Moderates Knowledge and Modernization of Tax Administration on Tax Compliance, Survey on MSME taxpayers in South Tangerang City, Indonesia. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 2(5), 250–259. [www.ijmsssr.org](http://www.ijmsssr.org)
- Peek, S. T. M., Wouters, E. J. M., van Hoof, J., Luijkx, K. G., Boeije, H. R., & Vrijhoef, H. J. M. (2014). Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 83(4), 235–248. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.01.004>
- Pemerathna, A. H. S. (2017). Economic Impact of Digital Taxation: A Case on Information Communication Technology Industry Sri Lanka. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2910328>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, (2021).
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Pratami, L. P. K. A. W., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak ( Kpp ) Pratama Singaraja. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Pratiwi, L., & Somantri, Y. F. (2021). Modernization of Tax Administration, Human Integrity and Taxpayer Compliance in East Preanger. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(1), 243–253. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i1.1151>
- Purwono, P., Banjar Nahor, M., Fajri, R., Purwanto, S., Fahmi, I., & Saefudin, A. (2021). Strategi Penerapan Sistem Informasi E-Filing Sebagai Bentuk Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 15–29. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.3097>
- Putra, A. F. (2017). Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.30659/jai.6.1.1-12>
- Rifat, A., Nisha, N., & Iqbal, M. (2019). Predicting e-tax service adoption: Integrating perceived risk, service quality and TAM. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 17(3), 71–100. <https://doi.org/10.4018/JECO.2019070105>

- Rusli, Y. M. (2019). Pengaruh Efektivitas Penerapan E-filing dan Modernisasi Sistem Perpajakan Indonesia terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 12(1), 47–63. <https://doi.org/10.30813/jab.v12i1.1509>
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.2320>
- Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(2), 145. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i2.683>
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 682–687. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Sebayang, F., & Tarigan, Z. J. H. (2009). Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan. Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 13(2), 325–336.
- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 12(11), 338–342. <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>
- Sniehotta, F. F., Presseau, J., & Araújo-Soares, V. (2014). Time to retire the theory of planned behaviour. *Health Psychology Review*, 8(1), 1–7. <https://doi.org/10.1080/17437199.2013.869710>
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Sondakh, J. J. (2017). Behavioral intention to use e-tax service system: An application of technology acceptance model. *European Research Studies Journal*, 20(2), 48–64.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193–202. <https://doi.org/10.35838/jrap.v2i02.110>

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyani, R., & Harwiki, W. (2016). How SMEs Build Innovation Capability Based on Knowledge Sharing Behavior? Phenomenological Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 741–747. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.070>
- Šumak, B., Heričko, M., Budimac, Z., & Pušnik, M. (2017). Investigation of moderator factors in e-business adoption: A quantitative meta-analysis of moderating effects on the drivers of intention and behavior. *Computer Science and Information Systems*, 14(1), 75–102. <https://doi.org/10.2298/CSIS160902033S>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. A. (2014). Factors influencing e-filing usage among Malaysian taxpayers: Does tax knowledge matters? *Jurnal Pengurusan*, 40(June), 91–101. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2014-40-08>
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect of E-Filing on The of Compliance Individual Taxpayer , Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 13(1), 45–51. <http://seajbel.com/wp-content/uploads/2017/11/ACC-267.pdf>
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digital taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2699>
- Tejada, J. J., Raymond, J., & Punzalan, B. (2012). On the Misuse of Slovin's Formula. *The Philippine Statistician*, 61(1), 8.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Widagdo, P. P. (2016). Pengaruh Kesesuaian Teknologi Terhadap Tugas Terhadap Kinerja Individu Pada Generasi Baby Boomers (1945-1964) Dalam Menggunakan Teknologi Informasi (Studi Kasus : Universitas Mulawarman). *Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 11(2), 54. <https://doi.org/10.30872/jim.v11i2.978>

- Widjaja, H., & Siagian, A. J. S. J. (2017). Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, 22(3), 440–447. <https://doi.org/10.24912/je.v22i3.279>
- Wirtz, B. W., & Göttel, V. (2016). Technology acceptance in social media: Review, synthesis and directions for future empirical research. *Journal of Electronic Commerce Research*, 17(2), 97–115.
- Yadegaridehkordi, E., Iahad, N. A., & Ahmad, N. (2014). Task-technology fit and user adoption of cloud-based collaborative learning technologies. *2014 International Conference on Computer and Information Sciences, ICCOINS 2014 - A Conference of World Engineering, Science and Technology Congress, ESTCON 2014 - Proceedings*. <https://doi.org/10.1109/ICCOINS.2014.6868439>
- Yulitasari, A. . I., & Suprasto, H. B. (2017). Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 2017(1), 1360–1389.
- Yusro, H. W., & Kiswanto. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Jepara. *Accounting Analysis Journal*, 3(4), 429–436.
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152. <https://doi.org/10.1108/JAEE-05-2015-0038>