

## Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Henny Zurika Lubis<sup>1</sup>, Prayogi Irawan Sukoco<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: [hennyzurika@umsu.ac.id](mailto:hennyzurika@umsu.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran baik secara parsial maupun secara simultan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kisaran sedangkan sampel dalam penelitian ini sebagian wajib pajak yang di tetapkan 60 orang wajib pajak dengan menggunakan kuota sempling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi liner berganda. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa penerapan sistem administrasi modern dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan menerapkan sistem pemungutan pajak self assesment system secara modern, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT secara mudah.

**Kata kunci:** *Sistem, Modern, Kualitas, SPT*

### PENDAHULUAN

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Saat ini sekitar 70% APBN di Indonesia dibiayai dari besarnya penerimaan pajak. Menurut Zulia Hanum dan Rukmini (2016, hal. 2) dalam penelitian Hanum & Amin (2019), bahwa pajak memiliki unsur kontibusi wajib kepada negara, dapat ditegakkan, menurut Undang-Undang, tidak ada remunirasi atau pencapaian kontra langsung digunakan untuk kepentingan umum dan dipungut oleh pemerintah pusat dan daerah. Adanya kepercayaan yang sangat besar yang telah diberikan pemerintah kepada wajib pajak yakni, salah satu sistem pemungutan pajak yang dianut oleh negara Indonesia adalah *Self Assessment System*, dimana wajib pajak dapat diberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang, maka agar self asesment system ini berjalan secara efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya penegakkan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah keengganan untuk membayar kewajiban pajak terhutangnya. Sehingga menimbulkan tunggakan pajak. Tunggakan pajak ini timbul ketika fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayarkan bertambah dan harus dilunasi (Faisal, 2016).

KPP Pratama Kisaran mengharapkan bahwa seluruh wajib pajak dapat melaporkan SPT-nya tepat waktu. Banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT-Nya mengakibatkan

berkurangnya pencairan pajak dan merugikan Negara dan memperlambat Pembangunan Nasional. Oleh sebab itu, KPP Pratama Kisaran memperlakukan sistem modern, dengan maksud wajib pajak tersebut dapat melaporkan SPT-Nya tepat pada waktunya..

Berikut ini data tunggakan pajak pada Kantor Pajak Pratama Kisaran

**Data Pajak Pada KPP Kisaran Tahun 2014-2018**

| Tahun | Jumlah WP Yang Terdaftar | Jumlah WP Yang Bayar | Jumlah WP yang lapor | Persentase Kepatuhan |
|-------|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 2014  | 57.734                   | 2.997                | 27.351               | 5.19%                |
| 2015  | 55.275                   | 1.968                | 30.958               | 3.56%                |
| 2016  | 59.395                   | 2.488                | 25.310               | 4.19%                |
| 2017  | 66.918                   | 4.999                | 23.832               | 7.47%                |
| 2018  | 66.386                   | 3.173                | 23.473               | 4.78%                |

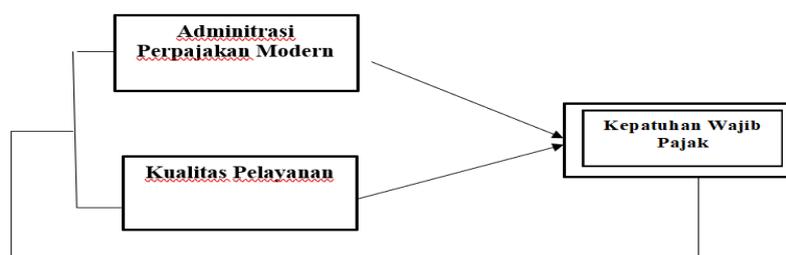
Sumber : KPP Kisaran

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran dapat dilihat dari table diatas bahwa masih rendahnya wajib pajak membayar pajaknya, selain itu banyaknya wajib pajak yang telat dalam pelaporan SPT-nya hal ini dapat di buktikan dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Kisaran tidak semua melaporkan SPT-nya. Penerapan sistem administrasi modern yang di terapkan oleh KPP Kisaran membuat wajib pajak banyak yang kebingungan dalam melaporkan SPT-nya sehingga mempersulit wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya. Kurangnya kualitas pelayanan yang di lakukan oleh petugas KPP Kisaran dapat di lihat dari kurang tanggapnya petugas pajak dalam membantu wajib pajak bila kesulitan.

Menurut Marini (2017) Sistem administrasi perpajakan modern dibuat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan mampu menghilangkan keraguan wajib pajak dengan turut berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut (Antari, Putu, & Supadmi, 2019) sistem administrasi perpajakan yang baik serta memadai akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi dan memilih perilaku taat pajak. Pelayanan dan pengawasan yang baik, proses administrasi yang efisien dan efektif, keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam membayar pajak diharapkan mampu memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya,

## Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Definisi Operasional Variabel adalah kepatuhan wajib pajak (Y), sistem administrasi perpajakan modern (X1), dan kualitas Pelayanan (X2). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Dan Teknik analisis Uji Statistik, Uji Validitas dan Reliabilitas, menggunakan regresi berganda dengan menggunakan SPSS dalam menguji hipotesis.



## Hasil Dan Pembahasan

### Analisis Data

### Statistik Deskriptif

**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

| <b>Descriptive Statistics</b> |         |                |    |
|-------------------------------|---------|----------------|----|
|                               | Mean    | Std. Deviation | N  |
| Kepatuhan Wajib Pajak         | 29.0667 | 2.30597        | 60 |
| Sistem Modern                 | 28.4333 | 3.48054        | 60 |
| Kuaitas Pelayanan             | 36.0167 | 3.03924        | 60 |

Sumber : SPSS 24.00

### Uji Validitas dan Reabilitas

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa dari seluruh item yang ajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid.

#### Hasil Uji Reabilitas

| Variabel                  | Cronbach Alpha | R Tabel | Keterangan |
|---------------------------|----------------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 0.694          | 0,60    | Reliabel   |
| Adminitrasi Modern(X1)    | 0.843          |         | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan (X2)   | 0.712          |         | Reliabel   |

Sumber : SPSS 24.00

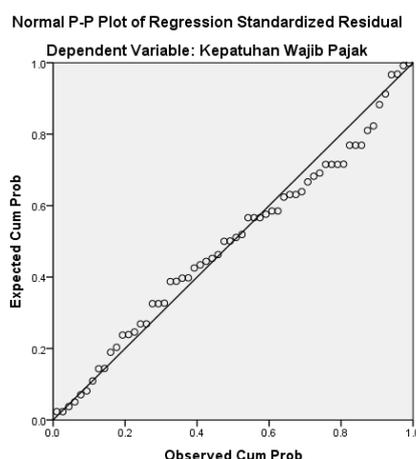
Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel  $> 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui Apakah variabel dalam sebuah model regresi, yaitu variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi secara normal atau tidak.

#### Hasil Uji Normalitas



Hubungan atau data telah berdistribusi normal dan memenuhi uji asumsi normalitas hal ini berarti penelitian ini bisa dilanjutkan.

Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel berikut ini :

**Hasil Uji Multikolinearitas**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                   |                         |       |
|---------------------------------|-------------------|-------------------------|-------|
| Model                           |                   | Collinearity Statistics |       |
|                                 |                   | Tolerance               | VIF   |
| 1                               | (Constant)        |                         |       |
|                                 | Sistem Modern     | .349                    | 2.865 |
|                                 | Kuaitas Pelayanan | .349                    | 2.865 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber : SPSS 24.00**

Bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Artinya penelitian ini bisa dilanjutkan untuk tahap selanjutnya.

### Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki dua variabel independen, yaitu penerapan sistem admintrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

### Hasil Regresi Linier Berganda

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                   |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                           |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                 |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                               | (Constant)        | 12.132                      | 2.657      |                           | 4.566 | .000 |
|                                 | Sistem Modern     | .241                        | .107       | .364                      | 2.262 | .028 |
|                                 | Kuaitas Pelayanan | .280                        | .122       | .369                      | 2.292 | .026 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS versi 24.00

Dari tabel diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1. Konstanta = 12.132
2. Adminitrasi Modern = 0.241
3. Kualitas Pelayanan = 0,280

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 12.132 + 0.241_1 + 0,280_2$$

Jadi persamaan diatas bermakna jika :

1. Persamaan regresi berganda diatas, diketahui mempunyai konstanta sebesar 12.132 dengan tanda negatif. menunjukkan bahwa jika independen yaitu penerpan sistem adminitrasi modern (X1),kualitas pelayanan (X2) dalam keadaan konstan atau tidak

mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kepatuhan wajib pajak(Y) adalah sebesar 12.132.

2. Penerapan adminitrasi modern mempunyai koefisien regresi sebesar 0.241 menyatakan bahwa apabila penerapan adminitrasi modern ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.241.
3. Kualitas pelayanan mempunyai koefisien regresi sebesar 0,280 menyatakan bahwa apabila kualitas pelauyanan ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,280.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik t dilakukan dengan cara melihat nilai t hitung terhadap t tabel. Apabila t dihitung > nilai t tabel, maka  $H_0$  ditolak (tidak dapat pengaruh secara parsial). Uji statistik t dapat juga dilakukan dengan melihat probability value < 0,05, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila probability value > 0,05, maka  $H_0$  diterima atau  $H_0$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial). Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

### Hasil Uji Statistik t (parsial)

| Coefficients <sup>a</sup> |                   |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)        | 12.132                      | 2.657      |                           | 4.566 | .000 |
|                           | Sistem Modern     | .241                        | .107       | .364                      | 2.262 | .028 |
|                           | Kuaitas Pelayanan | .280                        | .122       | .369                      | 2.292 | .026 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : SPSS 24.00

Hasil pengujian statistik pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a) Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Modern (X1) Terhadap Kepatuhan wajiB Pajak (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah penerapan sistem adminitrasi modern berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t untuk  $n = 60 - 2 = 58$  adalah 2.002,  $t_{hitung} = 2.262$  dan  $t_{tabel} = 2.002$   $H_0$  diterima, jika  $-2.002 \leq t_{hitung} \leq 2.002$  pada  $\alpha = 5\%$   $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 2.002$  atau  $-t_{hitung} < -2.002$  Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel penerapan sistem adminitrasi modern adalah 2.262 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 2.002. dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern sebesar  $0.028 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astana (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif penerapan sistem adminitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

### b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepatuhan wajib Pajak (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t untuk  $n = 60 - 2 = 58$  adalah  $2.002 t_{hitung} = 2.292$  dan  $t_{tabel} = 2.002$ ,  $H_0$  diterima jika  $-2.002 \leq t_{hitung} \leq 2.002$  pada  $\alpha = 5\%$ ,  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > 2.002$  atau  $-t_{hitung} < -2.002$ , Nilai  $t_{hitung}$  untuk variable kualitas pelayanan adalah  $2.292$  dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar  $2.002$ . dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar  $0.026 < 0.05$  artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marini (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel independen. Uji statistik F dilakukan dengan cara melihat nilai F hitung terhadap F tabel. Apabila F hitung  $>$  nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila nilai F hitung  $<$  nilai tabel, maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial). Uji statistik f juga dapat dilakukan dengan melihat probability value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh secara simultan). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

#### Hasil Uji Simultan (Uji-F)

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |        |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 152.197        | 2  | 76.098      | 26.852 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 161.537        | 57 | 2.834       |        |                   |
|  | Total      | 313.733        | 59 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak                 |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Modern |            |                |    |             |        |                   |

Sumber : SPSS versi 24.00

$$F_{tabel} = 60 - 2 - 1 = 57$$

$$F_{hitung} = 26.852 \text{ dan } F_{tabel} = 3.16$$

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $26.852$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0.000$ . Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diketahui sebesar  $3.15$ . berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $26.852 > 3.15$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Kisaran. Dimana dengan penerapan sistem administrasi modern yang di terapkan KPP Kisaran di barengi dengan kualitas pelayanan yang prima maka menarik minat wajib pajak untuk membayar pajaknya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Kisaran. Selanjutnya hasil pengujian secara simultan ada pengaruh antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## Daftar Pustaka

- Antari, Y., Putu, N. L., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 18, 221. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p09>
- Astana. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, E. (2016). *Memahami Amnesti Pajak Dengan Cerdas & Lengkap*. Jakarta: Buku Pintar Indonesia.
- Hanum, Z., & Amin, R. (2019). Analysis Of The Implementation Of Tax Accounting For Fixed Assets In . Alkesindo Buana Cakra. *Journal of International Conference Proceedings*.
- Harjo, D. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kurnia, S. R. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, H. Z. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Jurnal Prosiding Frima*, 2(1), 65–73.
- Marini, J. (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*.
- Muliari, Ketut, N., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*.
- Palda, F., & Hanousek, J. (2002). *Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries*.
- Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 68(1), 68–82.
- Saragih, F. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 1.
- Sinambela, Lijan, & Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Supadmi, N. L. (2015). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.
- Suparman. (2009). *Sistem Administrasi Perpajakan Modern*.