

Pengaruh Kinerja Account Representative, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ari Sarah Sofura ¹, Listya Ningrum ², Tika Mahalia ³, Cici Rosmala⁴, Satria Berbudi ⁵

^{1, 4, 5} Universitas Indonesia Maju

² Universitas Pertiwi

³ Universitas Esa Unggul

E-mail: sarahsofura@gmail.com, listya.ningrum@pertiwi.ac.id, tika.mahalia@gmail.com, cicirosmala@gmail.com, satriamaestro86@gmail.com

Article History:

Received: 11 September 2025

Revised: 01 November 2025

Accepted: 19 November 2025

Keywords: *Kinerja Account Representative, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja account representative, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode incidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dengan pengukuran menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan analisis linear berganda dengan bantuan software evIEWS 12. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern serta sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, akan tetapi kinerja account representative tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

PENDAHULUAN

Pengeluaran Negara Indonesia sangat banyak dan membutuhkan dana yang sangat besar pada setiap tahunnya. Pengeluaran tersebut banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, diantaranya kegiatan pembangunan infrastruktur, belanja pegawai, belanja modal, pembayaran bunga utang, bantuan sosial, dan belanja lain-lain. Di samping itu, pemerintah sangat membutuhkan penerimaan untuk menutupi pengeluaran yang dilakukan negara setiap tahunnya. Menurut Hasugian (2018) penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Pada tahun 2018 penerimaan negara sebesar 1.894,7 Triliun, dari keseluruhan itu sebanyak 1.618,1 Triliun merupakan penerimaan yang bersumber dari perpajakan dan pada tahun 2019 penerimaan negara sebesar 2.165,1 Triliun, dari nilai tersebut sebanyak 1.786,4 Triliun merupakan penerimaan yang bersumber dari perpajakan.

Sahyaanggara (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang

sangat penting dalam sistem perpajakan di Indonesia, akan tetapi hal tersebut tidak mudah untuk direalisasikan. Saat ini pajak menjadi salah satu penerimaan bagi negara, akan tetapi Hasibuan (2018) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Sebuah target penerimaan pajak yang cukup tinggi seharusnya bukan hal yang sulit untuk dicapai, apabila kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak telah tinggi. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat diartikan sebagai suatu sikap yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang gencar-gencarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak demi memudahkan wajib pajak agar memenuhi kewajiban pajaknya seperti misalnya e-filling, e-registration, e-billing, dan contact center yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk memudahkan kewajiban perpajakannya, selain itu bentuk upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk penyempurnaan struktur organisasi adalah dengan diberlakukannya account representative (AR) pajak. Account Representative sendiri memiliki pengertian yaitu aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi terhadap wajib pajak tertentu yang ditugaskan kepadanya. Dengan adanya account representative diharapkan dapat menunjang meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Account Representative pun merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan wajib pajak, yaitu dengan menjelaskan sebuah regulasi mengenai pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi pemahaman yang berbeda dari wajib pajak.

Sebuah sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih terus melakukan berbagai upaya guna mengoptimalkan penerimaan pajak melalui berbagai kebijakan yang dikeluarkan. Salah satunya adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (tax reform). Astana dan Merkusiwati (2017) mengatakan bahwa terdapat dua bidang reformasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Dengan menerapkan sistem perpajakan modern serta didukung dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas dan juga mempunyai kode etik kerja diharapkan terciptanya prinsip Good Corporate Governance yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Menurut Setyowati (2017) faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah sanksi perpajakan. Savitri dan Nuraina (2017) mengungkapkan bahwa agar terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ditujukan kepada pelanggar pajak diharapkan semua wajib pajak tanpa terkecuali akan mentaati serta mematuhi agar terhindar dari sanksi perpajakan dan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Ungkapan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak lebih banyak merugikan dari sisi wajib pajak maka wajib pajak akan lebih berusaha memenuhi kewajiban pajaknya. Karena hal tersebut sanksi perpajakan dapat diduga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban pajaknya.

LANDASAN TEORI

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2017 mengatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kepatuhan dan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Menurut Harjo (2019:78) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rahayu (2013:139) mengungkapkan bahwa pada prinsipnya kepatuhan perpajakan ialah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kinerja Account Representative

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata kinerja memiliki arti sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Sedangkan menurut Wibowo (2016:2) kinerja merupakan nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 account representative adalah pegawai yang diangkat oleh pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 account representative merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. Account representative adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai account representative pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Menurut Kusumayanthi dan Suprasto (2019) Account Representative adalah aparat pajak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Fadhilatunisa (2018) mengungkapkan bahwa kinerja account representative adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Triwigati (2013) dalam Arifah et al. (2017) menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Reformasi sistem administrasi perpajakan menjadi sangat penting demi memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai penanggungjawab kepentingan terhadap pajak. Sari (2013:14) mengungkapkan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang

baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah dengan pelaksanaan good governance yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Sanksi Perpajakan

Wahyuni (2018) berpendapat bahwa sanksi adalah suatu tindakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Pendapat lain diungkapkan oleh Choirul et al. (2018) yang mengatakan bahwa sanksi merupakan suatu tindakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang menjadi sebuah batasan bagi seseorang dalam melakukan sesuatu mengenai apa saja yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Adanya sanksi sangat diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Ketika wajib pajak tidak menyelesaikan kewajiban perpajakannya maka akan ada resiko hukum yang bisa terjadi, karena dalam hal ini pajak bersifat paksaan berdasarkan undang-undang. Menurut Mardiasmo (2018:62) Sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan sebuah alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adapun pengertian lain menurut Sutedi (2011:221) yang mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan data menggunakan kuisioner. Berdasarkan data yang diterima dari KPP Pratama Cibitung, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 367.947 wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan data jumlah WPOP yang di peroleh dari KPP Pratama Cibitung dan dilakukan perhitungan menggunakan metode incidental sampling, maka didapati jumlah sampel sebesar 100 wajib pajak orang pribadi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda menggunakan software eviws 12.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 1.1 Hasil Statitik Deskriptif

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	54	54%
	Wanita	46	46%
	Total	100	100%

Pendidikan Terakhir	SD	0	0%
	SMP	2	2%
	SMA	54	54%
	DIPLOMA	9	9%
	SARJANA	34	34%
	MAGISTER	1	1%
	Total	100	100%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	30	30%
	Pegawai Negeri	6	6%
	Wiraswasta	14	14%
	Lainnya	50	50%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil bahwa responden pada penelitian ini lebih didominasi oleh pria sebanyak 54 wajib pajak (54%) dan sisanya adalah wanita sebanyak 46 wajib pajak (46%). Sebagian besar latar belakang pendidikan responden adalah SMA sebanyak 54 orang (54%) lalu Sarjana sebanyak 34 orang (34%) setelah itu Diploma 9 orang (9%), SMP sebanyak 2 orang (2%), dan yang terakhir adalah Magister hanya 1 orang saja (1%). Untuk yang terakhir berdasarkan pekerjaan dari responden, ternyata sebagian besar responden pekerjaan lainnya diluar dari pegawai swasta, pegawai negeri dan wiraswasta sebanyak 50 orang (50%), lalu ada pegawai swasta sebanyak 30 (30%), setelah itu ada wiraswasta sebanyak 14 orang (14%) dan yang terakhir ada pegawai negeri sebanyak 6 orang (6%).

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Dan Uji t

Dependent Variable: KP
Method: Least Squares
Date: 07/27/21 Time: 20:51
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KAR	0.019329	0.111347	0.173594	0.8626
SAPM	0.234717	0.093137	2.520134	0.0134
SP	0.742437	0.096567	7.688317	0.0000
C	2.640722	1.521240	1.735901	0.0858
R-squared	0.621665	Mean dependent var		20.39000
Adjusted R-squared	0.609842	S.D. dependent var		2.654879

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh tabel di atas, didapati persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,640722 + 0,019329 (X1) + 0,234717 (X2) + 0,742437 (X3) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut :

1. Koefisien Konstanta (α)

Dari tabel di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,640722 dengan demikian dapat disimpulkan apabila besaran Kinerja Account Representative (X1), Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2), Sanksi Perpajakan (X3) adalah konstan maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) yang akan diperoleh sebesar 2,640722.

2. Koefisien Kinerja Account Representative (X1)
Nilai koefisien regresi variabel X1 memiliki hubungan positif 0,019329 hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kinerja Account Representative sebesar satuan 1 maka akan meningkatkan Y sebesar 0,019329 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. Koefisien Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2)
Nilai koefisien regresi variabel X2 memiliki hubungan positif 0,234717 hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar satuan 1 maka akan meningkatkan Y sebesar 0,234717 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.
4. Koefisien Sanksi Perpajakan (X3)
Nilai koefisien regresi variabel X3 memiliki hubungan positif 0,743437 hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan Sanksi Perpajakan sebesar satuan 1 maka akan meningkatkan Y sebesar 0,743437 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Berdasarkan hasil uji parsial (t) yang ditunjukkan oleh tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji parsial yang ditunjukkan oleh tabel di atas, nilai koefisien korelasi variabel Kinerja Account Representative bernilai 0,173594. Nilai ttabel yang dihasilkan df (n-k-1) atau (100-3-1) adalah sebesar 1,6608. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,173594 < 1,66088$) dan nilai signifikansi ($0,8626 > 0,05$). Maka keputusan yang diambil untuk variabel Kinerja Account Representative adalah tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung.
2. Berdasarkan uji parsial yang ditunjukkan oleh tabel di atas, nilai koefisien korelasi variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern bernilai 0,234717. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,520134 > 1,66088$) dan nilai signifikansi ($0,0134 < 0,05$). Maka keputusan yang diambil untuk variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung.
3. Berdasarkan uji parsial yang ditunjukkan oleh tabel di atas, nilai koefisien korelasi variabel Sanksi Perpajakan bernilai 0,742437. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($7,688317 > 1,66088$) dan nilai signifikansi ($0,0000 < 0,05$). Maka keputusan yang diambil untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung.

Interprestasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kinerja Account Representative

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Analisis menjelaskan bahwa nilai signifikansi t-statistic dari Kinerja Account Representative (X1) sebesar ($0,173594 < 1,66088$) dan nilai signifikansi ($0,8626 > 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel Kinerja Account Representative tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut disebabkan kinerja account representative tidak ditunjang dengan pemberian konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan tidak memberikan saran serta undang-undang pajak yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristianti (2018) dan Ashari et al (2017) yang menyatakan bahwa kinerja account representative tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018) yang menyatakan bahwa kinerja account representative terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa hasil thitung > ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Analisis menjelaskan bahwa nilai signifikansi t-statistic dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) sebesar ($2,520134 > 1,6608$) dan nilai signifikansi ($0,0134 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya apabila sistem perpajakan yang mudah dan cepat akan membuat wajib pajak secara sukarela akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa Putri et al (2019) dan Wahyuni (2018) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa hasil thitung > ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Analisis menjelaskan bahwa nilai signifikansi t-statistic dari Sanksi Perpajakan (X3) sebesar ($7,688317 > 1,66088$) dan nilai signifikansi ($0,0000 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya ketika semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahrani dan Mildawati (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja account representative, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung. Berdasarkan hasil dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

1. Kinerja account representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan kurangnya tanggung jawab yang dilakukan account representative kepada wajib pajak sehingga sebagian wajib pajak masih beranggapan tidak baik kepada account representative. Akan tetapi, jika account representative semakin baik, maka wajib pajak akan memiliki anggapan yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
2. Sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP

Pratam Cibitung. Hasil penelitian ini berarti dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern, wajib pajak merasa lebih mudah dan terbantu sehingga wajib pajak akan secara sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa dengan adanya sanksi perpajakan yang tegas dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan perpajakannya. Akan tetapi, jika sanksi perpajakan tidak tegas maka wajib pajak akan tidak termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya

DAFTAR REFERENSI

- AMM, H. K. S. Pengaruh Tugas Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Mataram Timur.
- Anwar, Sanusi. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat.
- Arifah, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Journal Of Accounting*, 3(3).
- Ashari, A., Widodo, A. S., & Utami, R. H. (2017). PENGARUH SUNSET POLYCY. TAX AMNESTY, SANKSI PAJAK, E-SPT DAN KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PAJAK. In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.
- Astana, W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 818-846.
- Fadhilatunisa, D. (2018). Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus Pada Wajib Pajak Badan Yang Telah Dikukuhkan Sebagai Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas). *PERSPEKTIF: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2), 382-390.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23: Universitas Diponegoro.
- Harjo, Dwikora. (2019). Perpajakan Indonesia (edisi 2). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Jimenez, P., & Iyer, G. S. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in accounting*, 34, 17-26.
- Kadar, M. G., & Yunita, M. (2020). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN. *Economix*, 7(2).
- 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 Accounting*, 6(2), 104-111.
- KRISTIANTI, U., & Trisnawati, R. (2018). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment Sytem, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wp Op Pada KPP Pratama Karanganyar) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kusumayanthi, L., & Suprasto, H. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan,

-
- Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(1), 491 - 518. doi:10.24843/EJA.2019.v28.i01.p19
- Mahangila, D. (2017). The impact of tax compliance costs on tax compliance behaviour. *Journal of Tax Administration*, 3(1), 57-81.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Yogyakarta : Andi.
- Nasution, M. A. M. (2018). Pengaruh Pelayanan Konsultasi dan Pengawasan Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 67-83.
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Putri, N. P., Tanno, A., & Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Benefita*, 4(2), 386-398.
- Rahayu, Siti Kurnia . (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal Edisi 1*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia . (2013). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal (Edisi 1)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan: Untuk Karyawam, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa Cendekia.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan : Teori & Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama.
- Sovita, I., & Salsabilla, A. (2018). PENGARUH PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 20(2), 258.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi 1)*. Bandung : Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. (2011). *Hukum Pajak*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Ulyani, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi*, 1(2).
- Wahyuni, W. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern, dan Sanski Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 1(2), 01-07.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja (Edisi 5)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).