## 

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI,**

**KEWAJIBAN MORAL, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

#### Theresa Elma Purnamasari1, Anggun Permata Husda2

1Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

2Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

*email*: [*pb190810042@upbatam.ac.id*](mailto:pbNPM@upbatam.ac.id)

**ABSTRACT**

*Tax is a source of state revenue that plays a big role in economic development. By looking at the high level of taxpayer compliance it will increase tax revenue. This observation aims to analyze the effect of modernization of the administrative system, moral obligation and quality of service on motor vehicle taxpayer compliance in Batam City. This study used a descriptive and quantitative statistical approach with a sample of 100 respondents who were determined using random sampling and using a questionnaire as a data collection instrument. From the analysis of the data, it was found that the implementation of modernization of the administrative system did not affect taxpayer compliance with t count (0.669) < t table (1.985), moral obligations affected taxpayer compliance with t count (3.150) > t table (1.985) and quality services affect taxpayer compliance with t count (5.237) > t table (1.985). Simultaneously the results of the F test of administrative system modernization, moral obligation and service quality affect taxpayer compliance with F count (14.131) > F table 3.098).*

***Keywords*:** *Administrative System Modernization, Moral Obligations, Service Quality, Taxpayer Compliance*

#### PENDAHULUAN

Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama. Pajak adalah alat pemerintah yang berperan dalam sistem ekonomi karena sumber pendapatan negara terbesar adalah dari bidang pajak, pajak memainkan peran mereka untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan perluasan kegiatan ekonomi di berbagai bidang.

Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat memungkinkan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang mempengaruhi pendapatan pemerintah daerah. PKB merupakan salah satu pendapatan utama daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan provinsi. . PKB merupakan pajak yang dipungut oleh provinsi, namun setiap kabupaten atau kota berhak memungutknya melalu kantor SAMSAT sebagaimana diatur dalam perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang pemberlakuan SAMSAT (Sistem Administrasi Seragam).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah menciptakan inovasi pembayaran pajak yang disebut dengan modernisasi administrasi perpajakan, yang dilaksanakan pemerintah melalui berbagai inovasi yang ditujukan langsung kepada wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya disektor kendaraan bermotor seperti SAMSAT pembatu, SAMSAT gerai, SAMSAT drive thru, SAMSAT keliling, e-SAMSAT, dan pengembangan SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi perilaku wajib pajak itu sendiri. Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal yaitu kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah.

Setiap proses perpajakan, wajib pajak pastilah menginginkan adanya kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak. Salah satu rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah ketidakmampuan pegawai kantor pajak dalam memberikan layanan yang optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di Kota Batam**”.

#### KAJIAN TEORI

#### Pajak

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunaka untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

* 1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah pelaksanaan tanggung jawab perpajakan yang dilaksanakan oleh wajib pajak untuk memberikan dukungan bagi pembangunan negara yang diharapkan dilaksanakan secara sukarela. Menurut penelitian (Rahayu dalam penelitian Nasution 2019) indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Wajib pajak berusaha memahami undang-undang perpajakan.
2. Selalu mengisi formulir pajak dengan benar.
3. Selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
4. Selalu membayar pajak tepat waktu.
5. Selalu taat terhadap peraturan mengenai perpajakan.
   1. Modernisasi Sistem Administrasi

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah pembaharuan sistem perpajakan di bidang administrasi dengan menggunakan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan.

Menurut (Ega Arwan, 2020) indikator-indikator kepatuhan wajib pajak yang akan digunakan sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi
2. Pemaksimalan Teknologi
3. Peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Pelaksanaan Good Governance
   1. Kewajiban Moral

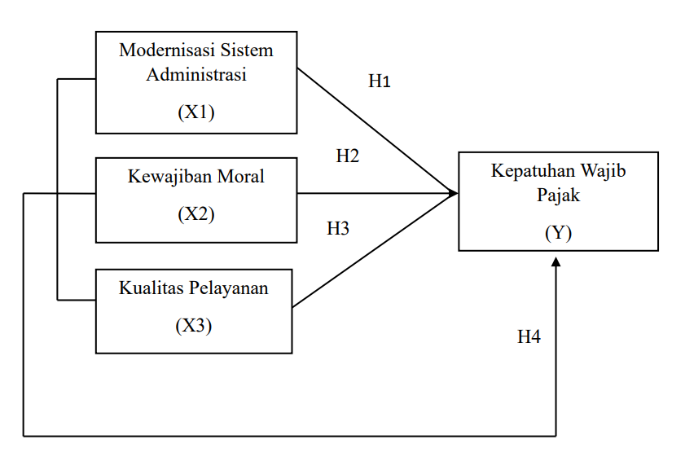
Kewajiban moral adalah emosi kesalahan yang dimiliki seseorang tetapi belum tentu dimiliki orang lain. Pentingnya etika moral sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi, individu cenderung mencari tahu apakah perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Kewajiban moral merupakan faktor internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Individu yang memiliki prinsip moral yang baik cenderung lebih patuh dalam membayar pajak.

Menurut (Ester Marlina, 2022) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral, antara lain:

1. Melanggar Etika
2. Perasaan Bersalah
3. Prinsip Hidup
4. Tanggungjawab
5. Ada Perasaan Cemas
   1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberi dengan sistem administrasi yang efektif oleh instasi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak (Sarifah, Sukidin, Wiwin, 2020). Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Hetereigonity (dalam Mukarom & Laksana, 2018) indikator-indikator kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

1. Tangibily
2. Reability
3. Responsiveness
4. Empathy
5. Assurance
   1. Kerangka Pemikiran

**Gambar 1**. Kerangka Pemikiran

* 1. Hipotesis Penelitian

H1 : Modernisasi Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

H2 : Kewajiban Moral berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

H4 : Modernisasi Sistem Perpajakan, Kewajiban Moral & Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan objek penelitian di SAMSAT Batam Kota. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang pribadi yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat batam kota, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak dari total keseluruan wajib pajak yang terdaftar di samsat batam kota. Data yang digunakan berasal dari data primer dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Adapun metode pengujian dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 26. Berikut perhitungan responden menggunakan rumus slovin :

n=99.99 = 100 (dibulatkan)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1**. Statistik Deskriptif

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | **N** | **Minimum** | **Maximum** | **Mean** | **Std. Deviation** |
| MODERNISASI SISTEM ADM | 100 | 11 | 20 | 17,63 | 2,304 |
| KEWAJIBAN MORAL | 100 | 17 | 24 | 20,57 | 1,225 |
| KUALITAS PELAYANAN | 100 | 14 | 22 | 19,58 | 1,552 |
| KEPATUHAN WAJIB PAJAK | 100 | 10 | 20 | 16,02 | 1,786 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

(Sumber: SPSS Ver 26, 2023)

Pada tabel diatas menampilkan hasil dari tanggapan responden yang memaparkan bahwa hasil data statistik deskriptif yang digunakan adalah valid. Kolom N ialah total dari responden yang diterima dan diolah dengan jumlah 100 data responden. Kolom minimum ialah kolom yang memaparkan angka terendah dari tanggapan responden yang diolah. Variabel Modernisasi Sistem Administrasi (X1) nilai minimumnya ialah 11, dan nilai maximumnya ialah 20. *Mean* sebesar 17,63 dan memiliki nilai *standard deviation* sebesar 2,304. Untuk variabel Kewajiban Moral (X2) nilai minimumnya ialah 17, dan nilai maximumnya ialah 24. *Mean* sebesar 20,57 dan memiliki nilai *standard deviation* sebesar 1,225. Kemudian variabel Kualitas Pelayanan (X3) nilai minimumnya ialah 14, dan nilai maximumnya ialah 22. *Mean* sebesar 19,58 dan memiliki nilai *standard deviation* sebesar 1,552. Dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) nilai minimumnya ialah 10, dan nilai maximumnya ialah 20. *Mean* sebesar 16,02 dan memiliki nilai *standard deviation* sebesar 1,786.

**Tabel 2**. Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | ,0000000 |
| Std. Deviation | 1,48791226 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,055 |
| Positive | ,055 |
| Negative | -,053 |
| Test Statistic | | ,055 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200c,d |

(Sumber: Hasil pengolahan Data SPSS Versi 26 ,2023)

Pada penelitian ini bisa dilihat bahwa hasil pengujian Kolmogorov – Smirnov pada table 2 diperoleh jumlah Asymp. Sig ( 2-tailed) 200 yakni > 0,05. Seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai sig (dua sisi) yang

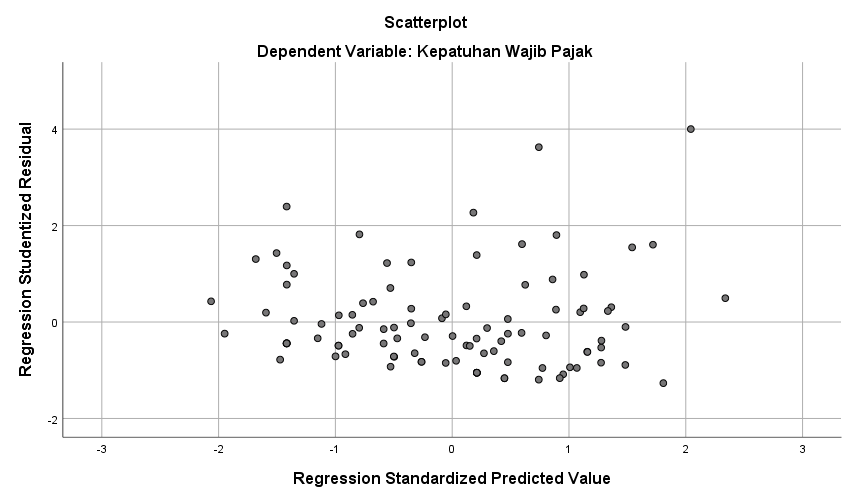
tepat dari uji Kolmogorov-Smirnov 1 sampel adalah 0,200 > 0,05 (alfa). Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

**Tabel 3**. Uji Multikolinearitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | |
| **Model** | | **Collinearity Statistics** | | |
| **Tolerance** | **VIF** | |
| 1 | (Constant) |  |  | |
| MODERNISASI SISTEM ADM | 1,000 | 1,000 | |
| KEWAJIBAN MORAL | ,986 | 1,014 | |
| KUALITAS PELAYANAN | ,986 | 1,014 | |
|  | | | |

(Sumber: Olah Data SPSS 26, 2023)

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil evaluasi toleransi menunjukkan bahwa nilai ketiga variabel lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF juga lebih besar dari 10, menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel. Variabel independen. Dari sini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel dalam model regresi ini.



.

**Gambar 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

(Sumber: SPSS Ver 26, 2023)

Seperti pada gambar diatas yang tertera di atas dapat disimpulkan bahwa pola yang dibentuk oleh titik-titik didalam grafik scatterplot menyebar dan

tidak membentuk suatu pola yang teratur, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada data tersebut.

**Tabel 4**.Uji Regensi Liner Berganda

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | | 2,986 | 3,229 |  | ,925 | ,358 |
| MODERNISASI SISTEM ADM | | ,046 | ,066 | ,059 | ,699 | ,486 |
| KEWAJIBAN MORAL | | ,393 | ,125 | ,270 | 3,150 | ,002 |
| KUALITAS PELAYANAN | | ,516 | ,099 | ,448 | 5,237 | ,000 |

(Sumber: SPSS Ver 26, 2023)

Penjelasan mengenai persamaan regresi linear diatas adalah sebagai berikut:

1. Constant value yakni 2.986 artinya apabila nilai variabel modernisasi sistem administrasi (X1), kewajiban moral (X2), kualitas pelayanan (X3) adalah 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai value senilai 2,986.
2. Koefisiensi value regresi modernisasi sistem administrasi (X1) yakni 0,046. Artinya apabila nilai modernisasi sistem administrasi naik 1% dengan asumsi nilai kewajiban moral (X2), kualitas pelayanan (X3) dan constant yakni 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,046. Hal tersebut menjelaskan bahwa modernisasi sistem administrasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisiensi value regresi kewajiban moral (X2) yakni 0,393. Artinya apabila nilai kewajiban moral naik 1% dengan asumsi nilai modernisasi sistem administrasi (X1), kualitas pelayanan (X3) dan constant yakni 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,393. Hal tersebut menjelaskan bahwa kewajiban moral berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Koefisiensi value regresi kualitas pelayanan (X3) yakni 0,516. Artinya apabila nilai kualitas pelayanan naik 1% dengan asumsi nilai modernisasi sistem administrasi (X1), kewajiban moral (X2) dan constant yakni 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,516. Hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 5**. Uji Parsial (Uji t)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2,986 | 3,229 |  | ,925 | ,358 |
| Modernisasi Sistem Adm | ,046 | ,066 | ,059 | ,699 | ,486 |
| Kewajiban Moral | ,393 | ,125 | ,270 | 3,150 | ,002 |
| Kualitas Pelayanan | ,516 | ,099 | ,448 | 5,237 | ,000 |
|  | | | | | | | |

(Sumber:Hasil pengolahan Data SPSS Versi 26,2023)

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai signifikan pada variabel modernisasi sistem perpajakan (X1) adalah 0,486 kecil dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Sedangkan hasil thitung < ttabel dengan perolehan angka sebesar thitung 0.699 < ttabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem perpajakan (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Nilai signifikan pada variabel kewajiban moral (X2) adalah 0,002 kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Sedangkan hasil thitung > ttabel dengan perolehan angka sebesar thitung 3,150 > ttabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa kewajiban moral (X2) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Nilai signifikan pada variable kualitas pelayanan (X3) adalah 0,000 kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Sedangkan hasil thitung > ttabel dengan perolehan angka sebesar thitung 5,237 > ttabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

**Tabel 6**. Uji Simultan (Uji F)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 96,786 | 3 | 32,262 | 14,131 | ,000b |
| Residual | 219,174 | 96 | 2,283 |  |  |
| Total | 315,960 | 99 |  |  |  |

(Sumber: SPSS Ver 26, 2023)

Dari tabel diatas yang tertera didapatkanlah kesimpulan bahwa nilai F hitung sebesar 14,131 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari F tabel (14,131 > 3,09) sedangkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,000 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi, kewajiban moral dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 7**. Uji Determinasi (R2)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,681a | ,464 | ,448 | 1,328 | 1,458 |

(Sumber: SPSS Ver 26, 2023)

Seperti yang tertera pada tabel diatas bahwa nilai R Square yang didapatkan sebesar 0,464 atau 46,4%. Dengan ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruh oleh modernisasi sistem administrasi (X1), kewajiban moral (X2) dan kualitas pelayanan (X3) sebanyak 46,40% dan 53,60% lainnya dipengaruh oleh variabel lainnya selain dari variabel independen penelitian ini.

* 1. Pengaruh Modernisasi Sistem AdministrasiTerhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui thitung yaitu 0,699 kurang dari ttabel 1,966. Nilai signifikasi yang didapat sebesar 0,486 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan H1 ditolak. Artinya secara parsial modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

Hal ini dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas online untuk mempermudah pembayaran pajak atau pelaporan pajak, sehingga masih banyak ditemukan Wajib Pajak yang secara langsung mendatangi Kantor SAMSAT Kota Batam untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

* 1. Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui thitung yaitu 3,150 lebih besar dari ttabel 1,966. Nilai signifikasi yang didapat sebesar 0,002 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan H2 diterima. Artinya kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya kewajiban moral dalam hal membayar pajak akan mempengaruhi patuh atau tidaknya Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kewajiban moral yang dimiliki wajib pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

* 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hal tersebut dapat dibuktikan melalui thitung yaitu 5,237 lebih besar dari ttabel 1,966. Nilai signifikasi yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan H1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan secara baik akan emnimbulkan sikap puas bagi Wajib Pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu sudah seharusnya SAMSAT memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

* 1. Pengaruh Modernisasi Sistem Adminitrasi, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didapatkan kesimpulan bahwa nilai F hitung sebesar 14,131 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari F tabel (14,131 > 3,09) sedangkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi, kewajiban moral dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak.

**SIMPULAN**

Berdasarkan uraian di atas, ditarik kesimpulan reformasi sistem administrasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak,kewajiban moral berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dan kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.Reformasi sistem administrasi, kewajiban moral dan kualitas pelayanan sekaligus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak .

**DAFTAR PUSTAKA**

[19] Andhini, N. F. (2017). ID-pengaruh-pemahaman-dan-pengetahuan-wajib-1. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology and Health*, *26*(9), 1113–1127. https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995

Anggraini, M. (2020). Peserta Didik Kelas Xi Pada Mata Pelajaran Biologi Di SMA Perintis 1 Bandar Lampung. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*

Arum, H. P. (2012). Pekerjaan Bebas ( Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap ). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, *1*(2010), 1–8.

Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *16*, 2342–2373.

Hanousek, J., & Palda, F. (2004). Quality of government services and the civic duty to pay taxes in the Czech and Slovak Republics, and other transition countries. *Kyklos*, *57*(2), 237–252. https://doi.org/10.1111/j.0023-5962.2004.00252.x

Journal, D., & Social, O. F. (2013). *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013*. http://inwdahsyat.wordpress.com

Rahmawati, R., & Yulianto, A. (2018). Accounting Analysis Journal Analysis of the Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance. *Accounting Analysis Journal*, *7*(1), 17–24. https://doi.org/10.15294/aaj.v5i3.18411

Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana ISSN: 2302-8556*, *20*(1), 173–201.

Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, *14*(2), 352–356. https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516

Savitri, E., & Musfialdy. (2016a). 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*(May), 682–687. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051

Savitri, E., & Musfialdy. (2016b). 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

Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). The Effect Of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness And Modernization Of Tax Administration System To Taxpayer Compliance Of Motor Vehicles In South Minahasa Regency. *Tangkuman 4251 Jurnal EMBA*, *7*(3), 4251–4260.

Winerungan, O. L. (2012). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung*. *1*(3), 960–970.