

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR**

Oleh:

**Alya Oktari<sup>1</sup>**

**Khairanis Yulita<sup>2</sup>**

Universitas Padjadjaran

Alamat: Jl. Raya Bandung Sumedang, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten  
Sumedang, Jawa Barat (45363).

Korespondensi Penulis: [alyaoktari23@gmail.com](mailto:alyaoktari23@gmail.com)<sup>1</sup>, [khairanis.yulita@unpad.ac.id](mailto:khairanis.yulita@unpad.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of tax administration system modernization and the quality of tax services on individual taxpayer compliance in Bogor Regency. A quantitative approach was employed, with data collected through questionnaires using a 5-point Likert scale. The data consisted of primary data obtained directly from respondents and secondary data gathered from literature studies and internal data from the Regional Office of the Directorate General of Taxes (DJP) West Java III. The study population comprised all registered individual taxpayers in the region, totaling 278,061 individuals. The sampling technique used was simple random sampling, with the number of respondents determined using the Cochran formula, resulting in a sample size of 100. The analysis revealed that the modernization of the tax administration system has a positive influence on taxpayer compliance. The more efficient the system is perceived to be, the higher the level of compliance. Conversely, if the system is seen as complex, compliance tends to decrease. Furthermore, the quality of tax services also has a positive impact on compliance. High-quality services contribute to greater taxpayer compliance.*

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR**

**Keywords:** *Individual Taxpayer Compliance, Tax Administration Modernization, Quality Of Tax Services.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 poin. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder dari studi kepustakaan serta data internal Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 278.061 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin efisien sistem administrasi yang dirasakan, maka semakin tinggi kepatuhan yang ditunjukkan. Sebaliknya, jika sistem dianggap rumit, kepatuhan akan menurun. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan. Pelayanan yang dinilai berkualitas mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

## **LATAR BELAKANG**

Perencanaan keuangan negara bergantung pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagai instrumen utama dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Sumber utama APBN yang perannya penting untuk memenuhi kebutuhan pemerintah adalah pajak. Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP), pajak merupakan kewajiban setiap pihak, baik perorangan maupun badan usaha kepada negara, yang pemungutannya bersifat memaksa

sesuai ketentuan hukum, tanpa memberikan balasan langsung kepada pembayar, dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi kemakmuran rakyat secara menyeluruh.



Gambar 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak – Laporan Akhir DJP Tahun 2019-2023

Gambar 1. menampilkan laju pertumbuhan penyampaian SPT Tahunan untuk tahun pajak 2019 hingga 2023 yang terus mengalami peningkatan. Tingkat kepatuhan pajak dapat menjadi faktor naik dan turunnya jumlah penerimaan negara (Pratiwi et al. 2024). Selama periode tersebut, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan terus mengalami peningkatan dengan angka yang bervariasi setiap tahunnya.

Tabel 1. Proporsi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Proporsi Wajib Pajak Orang Pribadi (%)
2019	45.950.440	92,02%
2020	46.380.119	91,21%
2021	66.351.573	92,74%
2022	70.291.585	92,66%
2023	73.961.818	92,98%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2019-2023

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah WPOP di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jumlah WPOP terhitung sekitar 65.132.182 pada tahun pajak 2022, dan meningkat sekitar 68.769.698 pada tahun pajak 2023. Meskipun pertumbuhan jumlah wajib pajak terdaftar terus mengalami peningkatan, hal tersebut tidak diiringi dengan laju pertumbuhan rasio kepatuhan yang sebanding. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melapor Surat Pemberitahuan (SPT) pada tahun 2023 tercatat sebesar 86,97%, di mana hanya

# PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR

mengalami peningkatan tipis sebesar 0,20% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 86,8%. Padahal, pada tahun 2022 peningkatan rasio kepatuhan mencapai 3,25% dari posisi 84,07% pada tahun 2021.

**Tabel 2. Jumlah SPT PPh Orang Pribadi di Kabupaten Bogor Tahun Pajak 2021-2024 (Status Normal)**

KPP Pratama di Wilayah Kabupaten Bogor	Jumlah SPT Tahun Pajak 2021-2024			
	2021	2022	2023	2024
KPP Pratama Ciawi	91.890	94.452	65.651	58.791
KPP Pratama Cbinong	81.241	81.870	85.277	77.405
KPP Pratama Cileungsi	38.964	52.831	44.994	43.625

**Sumber: Data Internal Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III**

Tabel 2 menunjukkan pelaporan SPT di tiga KPP wilayah Kabupaten Bogor yang mengalami fluktuatif dalam beberapa tahun terakhir, dan cenderung menurun pada 2024. Tingkat kepatuhan masih menjadi tantangan yang memengaruhi realisasi penerimaan pajak. Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III per 1 Juli 2025 mencatat bahwa sebanyak 161.854 WPOP melaporkan SPT melalui *e-Filing*, 6.995 melalui *e-Form*, dan 12.257 masih melakukan pelaporan secara manual. Meskipun angka tersebut menunjukkan bahwa sistem digital mulai diterima oleh masyarakat, masih adanya ribuan wajib pajak yang memilih pelaporan manual, yang mengindikasikan bahwa kemudahan yang dijanjikan oleh sistem yang modern belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh WPOP di Kabupaten Bogor. Rahayu (2010:109) menjelaskan bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan, salah satunya adalah peningkatan dalam perilaku patuh wajib pajak. Salah satu faktor pemicu rendahnya kepatuhan wajib pajak yakni proses administrasi yang kurang efektif, rumit, serta tidak efisien (Setyani et al., 2022). Lonto et al. (2023) membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, terdapat perbedaan temuan oleh Stevani et al. (2024), yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan.

Laporan Akhir DJP Tahun 2023 mencatat bahwa layanan Kring Pajak 1500200 mengalami penurunan persentase panggilan terjawab dari 91,53% pada tahun sebelumnya menjadi 86,84% pada tahun pajak 2023, atau turun sebesar 4,69%. Rendahnya tingkatan kepatuhan wajib pajak, yang dipicu oleh kurang optimalnya pelayanan dari pihak fiskus, turut berkontribusi terhadap belum tercapainya penerimaan pajak secara maksimal (Mooy, 2022). Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap pelayanan pajak, terutama pada aspek pelayanan otoritas pajak yang berperan langsung dalam proses komunikasi dan pemberian layanan kepada wajib pajak. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat menjadi faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Purnamasari et al. (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Yulianti & Fauzi (2020) mendapat hasil yang berbeda, di mana tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Ajzen (1991) melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa terdapat faktor psikologis yang memengaruhi seseorang dalam mengambil suatu tindakan, termasuk tindakan untuk patuh terhadap pajak. Teori ini menjelaskan bahwa keinginan individu untuk patuh dipengaruhi oleh tiga faktor utama: (1) Sikap terhadap perilaku (*Behavioral Belief*), merujuk pada keyakinan seseorang mengenai dampak atau hasil yang kemungkinan timbul akibat melakukan suatu tindakan tertentu. Keyakinan ini kemudian memengaruhi cara pandang seseorang terhadap perilaku tersebut; (2) Norma subjektif (*Normative Belief*), merupakan pandangan individu mengenai adanya tekanan sosial yang mendorongnya untuk melakukan atau menghindari suatu perilaku tertentu; dan (3) Kontrol terhadap perilaku (*Control Belief*), yaitu keyakinan individu terkait beberapa faktor yang mampu memfasilitasi maupun menghambat pelaksanaan perilaku tertentu. Dengan demikian, kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh aturan hukum, tetapi juga oleh sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol.

### **2. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)**

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR**

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan upaya perbaikan sistem dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak (Haryanti et al., 2022). Untuk meningkatkan kepatuhan dan mengoptimalkan penerimaan, pemerintah terus melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan, termasuk digitalisasi sistem seperti *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing*. Sistem administrasi yang modern mencerminkan adanya proses yang lebih sederhana dan cepat melalui pemanfaatan sistem berbasis teknologi, sehingga memberi dukungan kepada wajib pajak untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik (Zulfa, 2024). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat dinilai melalui sejumlah indikator tertentu, yaitu pemanfaatan teknologi digital dalam sistem administrasi yang modern (*e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*), aspek kemudahan dalam penggunaan sistem, serta aspek kecepatan sistem administrasi (Arfah & Aditama, 2020).

H1: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **3. Kualitas Pelayanan Pajak (X2)**

Wajib pajak yang menerima pelayanan yang berkualitas cenderung lebih patuh (Imakulata et al., 2023). Cronin (1992) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui perbandingan antara harapan wajib pajak dan kinerja nyata layanan yang diterima. Jika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, maka dianggap berkualitas; sebaliknya, jika tidak memadai, maka dianggap tidak berkualitas (Simaremare et al., 2023). Indikator kualitas pelayanan pajak dapat diukur melalui aspek keandalan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur, aspek responsif petugas pajak, aspek jaminan yang memberikan rasa aman dan percaya, dan aspek empati dan kepedulian petugas pajak terhadap wajib pajak (Ndruru et al., 2024).

H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap taat dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan (Khodijah et al., 2021). Indonesia menerapkan *Self-Assessment System* pada pajak penghasilan orang pribadi, yang memberi tanggung jawab kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan SPT secara mandiri (Rahayu, 2010:101). Terdapat beberapa indikator untuk menilai kepatuhan wajib pajak, di antaranya adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri secara sukarela sebagai wajib pajak, melaporkan SPT tepat waktu, menghitung dan membayar pajak dengan benar, serta melunasi seluruh tunggakan pajak (Febriani & Kusmuriyanto, 2015).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis berdasarkan teori, yang memungkinkan melakukan pengukuran hubungan antar variabel secara objektif melalui uji statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Data penelitian berupa data kuantitatif yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner dengan skala likert 1-5 poin. Sumber data pada penelitian ini terdiri data primer dan data sekunder. Data primer secara langsung akan diperoleh dari jawaban responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, serta data internal dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi Kabupaten Bogor yang terdaftar di Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III, sebanyak 278.061 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengabilan sampel *probability sampling* melalui pendekatan *simple random sampling*, yaitu seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Penentuan jumlah sampel dilaksanakan melalui rumus Cochran, dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel.

# PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Item Variabel	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
<b>X1 = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan</b>				
X1.1		0,767	0,3338	Valid
X1.2		0,700	0,3338	Valid
X1.3		0,591	0,3338	Valid
X1.4		0,528	0,3338	Valid
X1.5		0,625	0,3338	Valid
X1.6		0,690	0,3338	Valid
<b>X2 = Kualitas Pelayanan Pajak</b>				
X2.1		0,757	0,3338	Valid
X2.2		0,740	0,3338	Valid
X2.3		0,660	0,3338	Valid
X2.4		0,585	0,3338	Valid
X2.5		0,682	0,3338	Valid
X2.6		0,662	0,3338	Valid
<b>Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>				
Y1		0,755	0,3338	Valid
Y2		0,554	0,3338	Valid
Y3		0,679	0,3338	Valid
Y4		0,738	0,3338	Valid
Y5		0,717	0,3338	Valid
Y6		0,599	0,3338	Valid

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS

Seluruh variabel memiliki nilai r hitung > r tabel pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh instrumen penelitian valid.

### 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
X1	0,713
X2	0,754
Y	0,754

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS



Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

### 3. Uji Normalitas

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,83536182
Most Extreme Differences	Absolute	0,062
	Positive	0,062
	Negative	-0,56
Test Statistic		0,62
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		0,200

Sumber: Diolah oleh Penulis - SPSS

Hasil pengujian memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### 4. Uji Multikolinearitas

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	0,737	1,357
	Kualitas Pelayanan Pajak	0,737	1,357

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS

Hasil pengujian menunjukkan masing-masing variabel mendapat nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10, sehingga tidak terdapat multikolinearitas.

### 5. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
1 (Constant)	0,090

# PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR

	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	0,450
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,093

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel independen mendapat nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

## 6. Uji t

**Tabel 8. Hasil Uji t**

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,939	2,022		1,454	0,149
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	0,543	0,084	0,493	6,430	0,000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,351	0,071	0,380	4,960	0,000

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS

Kedua variabel X1 dan X2 masing-masing memiliki nilai t hitung sebesar 6,430 dan 4,960 dengan tingkat signifikansi 0,000, yaitu lebih kecil dari nilai signifikansi 1% dan melebihi nilai t tabel sebesar 2,626. Koefisien regresi X1 sebesar 0,543 dan X2 sebesar 0,351, keduanya bersifat positif.

## 7. Uji F

**Tabel 9. Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	460,152	2,022	230,077	66,921	0,000 <sup>b</sup>

	Residual	333,487	0,084	3,438		
	Total	793,64	0,071			

Sumber: Data diolah oleh Penulis - SPSS

Model regresi memiliki nilai F hitung sebesar 66,921 dengan signifikansi 0,000, yaitu lebih kecil dari nilai signifikansi 1% dan melebihi F tabel sebesar 4,820. Hal ini mengindikasikan bahwa model signifikan secara simultan.

## 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,761 <sup>a</sup>	0,580	0,571	1,854

Sumber: Data Diolah oleh Penulis - SPSS

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,571 menunjukkan bahwa 57,1% variasi pada Y dapat dijelaskan oleh X1 dan X2, sementara sisanya sebesar 42,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

## **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bogor**

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,01$  (1%), maka variabel X1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dalam model penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,543 menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor. Penelitian ini mengungkapkan bahwa responden merasakan manfaat nyata dari sistem yang dimodernisasi oleh otoritas pajak, khususnya melalui pemanfaatan teknologi digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration*. Selain itu, sistem yang modern juga dianggap memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menjalankan kewajiban perpajakan, mulai dari proses pendaftaran,

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR**

pelaporan, hingga pembayaran pajak penghasilan. Aspek-aspek tersebut tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap komitmen otoritas pajak dalam mengembangkan sistem yang modern dan adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Temuan ini selaras dengan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB). Wajib pajak memandang sistem administrasi perpajakan yang modern dan efisien memberikan aspek kemudahan dalam penggunaannya dan sebagai sesuatu yang memberikan manfaat secara nyata, sehingga memicu sikap positif wajib pajak dan menjadi faktor pendukung dalam membentuk sikap patuh.

Temuan ini juga didukung oleh Lonto et al. (2023), yang membuktikan bahwa modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan yang dikemukakan oleh Stevani et al. (2024), yang menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bogor**

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,01$  (1%), maka variabel X<sub>2</sub> berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dalam model penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,351 menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H<sub>2</sub>) diterima dan hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak. Hasil temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Penilaian tersebut antara lain didasarkan pada aspek pemberian rasa aman dan kepercayaan, melalui penyampaian informasi yang sesuai dengan peraturan perpajakan, serta komitmen dalam

menjaga kerahasiaan data wajib pajak. Selain itu, sikap yang ditunjukkan juga dinilai andal dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta menunjukkan sikap yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, sehingga berpotensi menjadi salah satu penyebab yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor.

Temuan ini selaras dengan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), di mana wajib pajak memandang bahwa terdapat dorongan dari pihak otoritas pajak yang mendorong mereka untuk menjalankan kewajiban perpajakan melalui pelayanan yang baik dan informasi yang sesuai dengan peraturan perpajakan. Pelayanan yang berkualitas juga dinilai mampu membangun rasa percaya dan memberikan manfaat nyata, sehingga membentuk sikap positif terhadap kepatuhan.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari et al. (2024), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, tidak sejalan dengan hasil penelitian Yuliati & Fauzi (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor. Hasil ini menegaskan apabila sistem administrasi yang dimodernisasi dinilai efisien, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya, apabila sistem administrasi dianggap rumit, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan menurun. Selanjutnya, terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bogor. Hasil ini menegaskan apabila pelayanan pajak yang diterima dinilai berkualitas, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima dianggap tidak berkualitas, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan menurun.

### **Saran**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat fokus menganalisis persepsi wajib pada sistem perpajakan yang lebih baru, agar hasil yang diperoleh lebih relevan dengan

# **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BOGOR**

kondisi terkini dan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, disarankan untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak secara lebih mendalam guna mengidentifikasi secara spesifik elemen-elemen pelayanan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ajzen, I., & Driver, B. L. (1991). Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior. *Leisure Sciences*, 13(3), 185–204.
- Arfah, A., & Aditama, M. R. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 3(3), 301–310.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Febriani, Y., & Kusmuriyanto, K. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(4).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanti, M. D., Pitoyo, B. S., & Napitupulu, A. (2022). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 3(2).
- Imakulata, M., Mitani, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229–246.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap

- kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia (JABI)*, 4(2), 183–195.
- Lonto, M. S., Pontoh, J. X., & Pratiwi, A. D. (2023). Pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 4(1), 72–80.
- Mooy, V. M. Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 88–100.
- Ndruru, S. I., Pardede, S. L. A., & Mipo. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Skena Bisnis*, 1(1).
- Pratiwi, A., Khairunnisa, A. A., Ramadhandy, A. D., & Savitri, A. E. (2024). Efektivitas kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak. *Studi Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 3(2), 107–117.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(1), 934–943.
- Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyani, M. T., Harimurti, F., & Suharno. (2022). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada UMKM Batik di Pasar Klewer Surakarta). *Widya Dharma Journal of Business*, 1(1), 51–59.
- Simaremare, A., Dalimunthe, H., & Habibie, M. (2025). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi kasus di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan). *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(5), 2108–2126.
- Stevani, A., Padriyansyah, & Pratiwi, T. S. (2024). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Equivalent: Journal of Economic, Accounting and Management*, 2(2), 351–362.

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KABUPATEN BOGOR**

- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akuntansi Bisnis dan Manajemen (ABM)*, 27(2), 26–44.
- 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*, 8(4).
- Zulfa, A. (2024). Pengaruh sistem administrasi pajak modern, kepuasan wajib pajak, penegakan sanksi pajak, dan keadilan distributif terhadap kepatuhan wajib pajak. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(10), 365–372.