



PENGARUH SISTEM ADMINITRASI PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN” (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT NGANJUK)

MARITA DYAH ANGGRAINI

Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga

Email: maritadyah69@gmail.com

ABSTRACT

The results of data analysis are seen from the results of the coefficient of determination test, to determine the amount of contribution given by the e-Samsat-based modern tax administration system to motor vehicle taxpayer compliance by 11.4%. Furthermore, the results of hypothesis testing can be seen that the t-count value is 3.451 and the t-table value is known to be 1.985. Therefore, through the results of hypothesis testing, which means that the value of t is greater than t table ($3.451 > 1.985$). Thus the result is that H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore there is an influence between the e-Samsat-based modern tax administration system on motor vehicle taxpayer compliance at the SAMSAT Nganjuk office but it is not significant.

Keywords: Administration System, Modern Tax, e-Samsat, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle

ABSTRAK

Hasil analisis data dilihat dari hasil uji koefisien determinasi, untuk mengetahui besaran kontribusi yang diberikan sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 11,4%. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis dapat diketahui nilai thitung sebesar 3,451 dan nilai ttabel diketahui sebesar 1,985. Maka dari itu melalui hasil pengujian hipotesis yang berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,451 > 1,985$). Dengan demikian hasilnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu terdapat pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern berbasis e- Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Nganjuk namun tidak signifikan.

Kata kunci: Sistem Administrasi, Perpajakan Modern, e-Samsat, Kepatuhan Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Tingkat kepatuhan pajak dari segi pajak penghasilan di tahun 2020 masih tergolong rendah. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesadaran dan

kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak, khususnya pajak daerah.¹

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan dapat diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Complainment Center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga mengadopsi kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).² Pembaharuan sistem ini harus dibarengi dengan sosialisasi yang dilakukan. Sejauh ini penyampaian informasi melalui website Badan Pajak dan Retribusi Daerah mengenai pembaharuan sistem *e-Samsat* dan juga melalui media cetak diharapkan penyampaian informasinya bisa menjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah Jatim, terkhusus Kab Nganjuk. Di era globalisasi seperti sekarang ini wajib pajak memiliki waktu response yang cepat terhadap berbagai informasi. Wajib pajak membutuhkan proses penyampaian informasi yang baik, cepat dan murah.³

Pelaksanaan administrasi perpajakan modern ini juga harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut dan harus memfasilitasi para wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan beserta juga penyampaian informasi mengenai proses pembayaran dan besaran persentase kenaikan dan penurunan Pajak Kendaraan Bermotor agar tingkat kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan.⁴ Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai instansi yang mengurus pajak daerah Provinsi Jawa Timur, pada kenyataannya dalam pelaksanaan administrasi perpajakan daerahnya belum mencapai tingkat optimal. Hal ini ditunjukkan dengan jutaan kendaraan belum mendaftarkan atau belum membayar pajak tahunan. Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut yang masih mengalami tunggakan sampai triliunan rupiah, serta juga jumlah kendaraan bermotor terdaftar dengan jumlah pajak yang dibayarkannya tidak sesuai, meskipun Badan Pajak dan Retribusi Daerah telah melakukan inovasi sejalan dengan reformasi administrasi perpajakan yakni dengan sistem administrasi pajak yang modern seperti lewat *e-Samsat* maka penulis tertarik untuk mencari tahu lebih mendalam mengapa permasalahan tersebut bisa terjadi.

¹ I Wayan Sugi A. dan Ni Ketut Leli A.M , *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017, Bali, h. 818

² Sinta Setiana,dkk., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November, Univ. Kristen Maranatha Bandung, 2010, h. 134

³ Feisal Arif Taruna N. , *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov. Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)* h. 6

⁴ Srihadi Winarningsih, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus*, Jurnal, FE UNPAD, Bandung, 2017 h. 6 & h. 16

Oleh karena itu dalam rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- b. Seberapa besar pengaruh yang diberikan sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

Teori

1 Perpajakan Secara Umum

1.1. Definisi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro, yang menyebutkan bahwa Pajak adalah "iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum"⁵ Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 pengertian pajak yaitu : Pajak 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"

1.2. Fungsi Pajak

Dua fungsi pajak yang sangat melekat dalam sistem perpajakan yaitu:⁶

- a. Fungsi Penerimaan (Budgeter)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi Mengatur (Reguler)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

1.3. Pajak Daerah

Menurut Marihot Siahaan, pajak daerah adalah :⁷

Iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah."

2. Pajak Kendaraan Bermotor

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga secara otomatis menjadi objek dari Pajak Kendaraan Bermotor ini adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.⁸ Pengenaan masa pajak, untuk Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan

⁵ Sukrisno Agoes dan E. Trisnawati, *Akuntansi Perpajakan*, (Jatim : Salemba Empat, 2008) h. 3

⁶ Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*, (Jatim: Erlangga, 2010) h. 7

⁷ Marihot Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jatim: Raja Grafindo, 2010) h. 9

⁸ Darwin. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jatim: Mitra Wacana Media. 2010., h. 106

Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sekaligus dibayar di muka dan untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan. Dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.

3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. pelaksanaan modernisasi perpajakan mencakup empat bidang, yaitu : (1) restrukturisasi organisasi, (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia dan (4) pelaksanaan *good governance*. Reformasi administrasi ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integrasi aparat pajak.⁹

Reformasi administrasi perpajakan ini juga memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan oajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembiayaan dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.¹⁰

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2000 dalam Devano Sony & Siti Kurnia Rahayu pada Feisal Arif adalah Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.¹¹ Menurut Chairil Anwar Pohan, Kepatuhan Wajib Pajak atau Tax Compliance adalah Berhubungan dengan kegiatan untuk mematuhi aturan perpajakan, yang meliputi: administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan pajak, penyetoran, pelaporan, memberikan data untuk keperluan pemeriksaan pajak dan sebagainya, secara umum peraturan pajak akan dipatuhi oleh Wajib Pajak bila biaya untuk memenuhinya (*compliance cost*) relatif murah.¹²

⁹ I Wayan S.A dan Ni Ketut Lely A.M , *Op.Cit.*, h. 820

¹⁰ Hasan Irawan dan Siti Khairani, *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*, Jurnal, STIE MDP, Palembang, 2011, h. 2

¹¹ Feisal Arif T.N, *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov. Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)*.Skripsi. FE Universitas Widyatama. 2015, hal. 41

¹² Chairil Anwar Pohan, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2015) h. 8

5. Hipotesis Penelitian

Dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

Ho : Tidak terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Nganjuk

Ha : Terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Nganjuk

METODE

Pendekatan penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.¹³ Penelitian ini akan meneliti mengenai data kajian yang bersifat numerik atau angka yang nantinya akan menghasilkan interpretasi data dengan desain penelitian kausal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian teori sebelumnya dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak, menurut Chairil Anwar Pohan adalah berhubungan dengan kegiatan untuk memenuhi aturan perpajakan yang meliputi: administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan perpajakan, penyetoran, pelaporan, memberikan data untuk keperluan pemeriksaan pajak dan sebagainya¹⁴. Kepatuhan wajib pajak tersebut tentu tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya, faktor yang mempengaruhi ini yang harus diperhatikan dan ditingkatkan agar tercapainya pemenuhan kewajiban perpajakan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif bila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni dan prosedur perpajakan yang baik pula¹⁵.

Jadi sistem administrasi perpajakan yang saat ini telah diterapkan melalui modernisasi sistem yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan. Semakin mudah sistem administrasi yang diterapkan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil dan analisis data yang dilakukan, diketahui adanya pengaruh positif antara sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-Samsat* dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Nganjuk. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data yang dilakukan, dapat diketahui nilai thitung lebih besar dari ttabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa thitung > ttabel, maka dari itu hasilnya adalah Ho di tolak dan Ha diterima. Dengan demikian

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 2

¹⁴ Chairil Anwar Pohan, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, (Jatim : Gramedia Pustaka Utama, 2017) h. 8

¹⁵ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2017) h.

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Terdapatnya pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern ini ialah memang merupakan tujuan dari diadakannya reformasi perpajakan. Dengan pemanfaatan teknologi yang diharapkan bisa membuat proses administrasi berbasiskan pada fungsi dan untuk mempercepat proses pelayanan kepada para wajib pajak. Pemerintah daerah pun memanfaatkan reformasi perpajakan tersebut sebagai cara untuk meningkatkan penerimaan wajib pajak lewat kemudahan akses serta pelayanan bagi para wajib pajak, seperti untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor sistem administrasi perpajakan modern ini direalisasikan lewat adanya e-Samsat yang digunakan sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengantri dan otomatis mempercepat serta mempermudah para wajib pajak.

Dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil regresi linear sederhana antara pasangan sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat (X) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diketahui bahwa nilai koefisien regresinya positif dan nilai konstanta juga menunjukkan hasil yang positif. Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana ini menunjukkan hasil yang positif antara variabel X dengan konstanta dan juga menunjukkan adanya pengaruh kenaikan dari variabel X untuk variabel konstanta

Selanjutnya dari hasil perhitungan nilai koefisien determinasi yang dilihat dari tabel R Square yang diperoleh pada tabel sebelumnya menunjukkan hasil determinasi yang terbilang kecil. Hal ini menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh variabel sistem administrasi berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan sangat kecil dan tidak menunjukkan pengaruh yang begitu signifikan.

Jika dilihat kecilnya pengaruh yang disumbangkan dari sistem administrasi perpajakan modern ini memang berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Pada observasi dan wawancara yang dilakukan saat penelitian ini memang terdapat fakta bahwa di Kantor SAMSAT Nganjuk jumlah pengguna e-Samsat ini jumlahnya masih kecil dibandingkan dengan para wajib pajak yang membayarkan pajaknya secara manual. Kurangnya pemanfaatan program e-Samsat serta sosialisasi yang dirasa belum optimal merupakan faktor yang membuat kecilnya pengaruh program tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejak pertama kali diberlakukan yakni tahun 2019 jumlah wajib pajak yang membayarkan pajaknya menggunakan program ini masih sebanyak 53 orang, dan ditahun 2020 jumlah tersebut meningkat menjadi 1,211 orang. Ini berarti e-Samsat sudah dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk proses pembayaran pajaknya namun belum secara optimal. Pemanfaatan e-Samsat ini masih kecil hanya sebesar 0,12% dari total wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh kepala unit pelayanan PKB Samsat Nganjuk, Menurut Bapak Elling, sejak diberlakukannya pengguna e-Samsat meningkat setiap tahun namun memang jumlahnya belum sebanyak wajib pajak yang membayarkannya secara manual¹⁶. Dari observasi yang dilakukan juga kurangnya pemanfaatan program ini terlihat dari sepiunya loket e-Samsat dan masih penuhnya loket-loket unuk proses pembayaran secara manual.

Kecilnya pengaruh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, pada penelitian I Wayan Sugi dan Ni Ketut Leli (2017), pengaruh yang diberikan dari

¹⁶ Elling, H , Kepala Unit Pelayanan PKB Samsat Nganjuk, wawancara, Nganjuk, 24 Juli 2018, Pukul 09.40

penerapan sistem administrasi perpajakan modern hanya sebesar 33,3% dan 66,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian¹⁷ begitu juga dengan Sinta Setiana dkk (2010) dalam penelitiannya menunjukkan pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 17,2% dan sisanya sebanyak 82,8% dipengaruhi oleh variabel lain.¹⁸

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memang merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan bagi kemudahan wajib pajak dalam administrasi perpajakannya. Dengan diadakannya sistem yang memudahkan serta mempercepat prosesnya ini juga harus diimbangi dengan soliasisasi, infrastruktur pendukung serta kebijakan yang jelas dari pemerintah dan dinas terkait sehingga penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini benar-benar bisa memberikan pengaruh yang signifikan untuk kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Nganjuk dan seberapa besar pengaruh yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan dalam bab 4, diperoleh hasil nilai thitung sebesar 3,451 dan nilai ttabel sebesar 1,985 yang berarti nilai thitung lebih besar dari ttabel ($3,451 > 1,985$), maka keputusan dalam penelitian ini adalah H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 11,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor namun pengaruh tersebut masih terbilang kecil.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran dan rekomendasi penelitian selanjutnya agar lebih meneliti secara mendalam mengenai sistem administrasi perpajakan modern terutama dengan menggunakan e-Samsat, karena objek penelitian tersebut menarik dan masih bisa dieksplorasi lebih lanjut. Misalnya penelitian yang lebih spesifik lagi terkait sistem administrasi perpajakan modern dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi administrasi, kualitas pelayanan, modernisasi strategi, amnesty pajak.

Karena objek penelitian ini memberikan pengaruh sehingga dapat menjadi perhatian bagi wajib pajak, petugas, dan instansi atau dinas terkait. Juga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan pada kantor SAMSAT Nganjuk untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memfasilitasi penyampaian informasi terkait dengan program yang berjalan serta infrastruktur pendukung agar program lebih berjalan secara efektif. Dalam hal ini perlu sosialisasi terkait dengan program harus lebih giat

¹⁷ I Wayan Sugi A. dan Ni Ketut Leli A.M , *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017, Bali, h. 837

¹⁸ Sinta Setiana,dkk., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November, Univ. Kristen Maranatha Bandung, 2010, h. 134

dilakukan dan juga kepastian kebijakan dari pemerintah diperlukan agar program e-Samsat ini dapat sepenuhnya dimanfaatkan oleh para wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak ini akan semakin meningkat bila sistem administrasi yang diterapkan memberikan kemudahan serta kejelasan informasi yang berkaitan dengan program sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Chairil Anwar Pohan, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2015)

Chairil Anwar Pohan, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, (Jatim : Gramedia Pustaka Utama, 2017)

Darwin. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jatim: Mitra Wacana Media. 2010

Feisal Arif T.N, *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov.Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)*.Skripsi. FE Universitas Widyatama. 2015

Feisal Arif Taruna N. , *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov.Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)*

Hasan Irawan dan Siti Khairani, *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*, Jurnal, STIE MDP, Palembang, 2011

Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*,(Jatim: Erlangga, 2010)

I Wayan Sugi A. dan Ni Ketut Leli A.M , *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017, Bali

I Wayan Sugi A. dan Ni Ketut Leli A.M , *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017, Bali

Panatut Thoifah, *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian kuantitatif*, (Malang: Madani, 2015)

Marihot Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jatim: Raja Grafindo, 2010)

Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2017)

Srihadi Winarningsih, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus*, Jurnal, FE UNPAD, Bandung, 2017

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013)

Sukrisno Agoes dan E. Trisnawati, *Akuntansi Perpajakan*, (Jatim : Salemba Empat, 2008)

Jurnal

Sinta Setiana,dkk., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November, Univ. Kristen Maranatha Bandung, 2010

Sinta Setiana,dkk., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November, Univ. Kristen Maranatha Bandung, 2010