



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 7 Nomor 4, 2024  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/11/2024  
 Reviewed : 04/12/2024  
 Accepted : 10/12/2024  
 Published : 25/12/2024

Elvina Maudi Haldin<sup>1</sup>  
 Muh. Su'un<sup>2</sup>  
 Darwis Lannai<sup>3</sup>

## PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kota Makassar. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Makassar pada tahun 2022 yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pernyataan kepada responden dan penarikan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden 100 wajib pajak. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar, Sanksi Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak.

### Abstract

This study aims to examine the influence of tax administration modernization and tax sanctions on taxpayer compliance through taxpayer satisfaction at the SAMSAT Office in Makassar City. The data for this study were obtained from taxpayers registered at SAMSAT Makassar in 2022, specifically motor vehicle taxpayers who agreed to be respondents. This research uses primary data obtained through direct field research by administering questionnaires/statements to respondents and sampling using the Slovin formula with a total of 100 taxpayers as respondents. Data analysis was performed using descriptive statistical analysis and PLS (Partial Least Squares). The results showed that Modernization of Tax Administration has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Tax Sanctions has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Modernization of Tax Administration has a positive and significant effect on Taxpayer Satisfaction SAMSAT Makassar City, Tax Sanctions has a positive and significant effect on Taxpayer Satisfaction SAMSAT Makassar City, Tax Sanctions through Taxpayer Satisfaction has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance and Tax Sanctions through Taxpayer Satisfaction has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance.

**Keywords:** Modernization of Tax Administration, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction.

<sup>1,2,3</sup> Magister Akuntansi, Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia  
 email: elvinamaudihaldin01@gmail.com muhammad.su'un@umi.ac.id darwis.lannai@umi.ac.id

## PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah-daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang, Purwira, (2023).

Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan, Yuda dan Musmini, (2024). Penerapan sanksi pajak kendaraan bermotor yang adil, transparan, dan konsisten, dikombinasikan dengan insentif positif dan peningkatan layanan, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan pendekatan yang menyeluruh dan terkoordinasi, otoritas pajak dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan wajib pajak dan mengurangi tingkat pelanggaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik (Megatika, 2021). Unit pelayanan samsat drive thru merupakan salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Masyarakat tidak akan kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotor dapat diurus dengan cepat dan praktis.

Rangka untuk meningkatkan pendapatan pajak, pemerintah berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Produk dan layanan perpajakan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak (WP) juga harus memberikan layanan perpajakan yang berkualitas. Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008, kantor pajak harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memastikan bahwa Wajib Pajak puas terhadap persyaratan, protokol layanan, dan waktu penyelesaian, serta dengan menerapkan layanan gratis diseluruh organisasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan karena merupakan fokus dan indikasi utama dalam membangun reputasi organisasi. Dalam rangka memenuhi harapan dan meningkatkan kepercayaan stakeholders terhadap perpajakan. Kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan mereka secara keseluruhan dengan system, Surjono, W. (2022).

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak (Br Sembiring, 2023). Semakin bagus kualitas suatu sistem tersebut maka wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak akan merasa puas dan senang. Reformasi perpajakan yang disebut modernisasi dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai tahun 2002. Syarat utama tercapainya keinginan masyarakat untuk mewujudkan tujuan dan harapan berbangsa dan bernegara, terutama pada aspek perpajakan adalah terselenggaranya tata kelola yang baik. Modernisasi administrasi perpajakan menjadi salah satu langkah untuk mewujudkan manajemen yang berkualitas, tetapi masalah juga dapat muncul dalam sistem perpajakan itu sendiri, yang memerlukan penciptaan dan penerapan sistem akuntabilitas yang nyata dan efektif. (Qhorizon, 2023).

Keberhasilan dalam memodernisasi sistem perpajakan membutuhkan kolaborasi dan transparansi antara Direktorat Jenderal Pajak dan para pembayar pajak. Harapannya, dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang terkini, akan terjadi peningkatan dalam kualitas layanan kepada pembayar pajak, yang selanjutnya akan mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Tingkat kepatuhan yang lebih baik akan berdampak positif terhadap pendapatan pajak

dan secara keseluruhan akan meningkatkan total penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), membantu pemerintah dalam pendanaan pembangunan, Br Sembiring, (2023).

Kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika di balik kepatuhan pajak, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan. Ketika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. Apabila mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Nabilla dan Khasanah, (2024).

Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan masih dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus dilakukan terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, Silalahi dan Nurtadjono, (2021).

Kepuasan pelayanan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan Wajib Pajak merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan Nabilla dan Khasanah, (2024). Hal ini dapat memberikan dampak yang baik pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya, apabila jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak akan merasa puas. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula Purwira. (2023).

Modernisasi administrasi perpajakan dan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Melalui kombinasi modernisasi administrasi perpajakan dan penerapan sanksi pajak yang bijaksana, otoritas pajak dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan mereka. Kepuasan wajib pajak dapat bertindak sebagai faktor motivator yang penting dalam mendorong kepatuhan sukarela, mengurangi kepatuhan paksaan, dan memastikan ketaatan terhadap aturan perpajakan secara menyeluruh, Mardiasmo. (2018). Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan kedua aspek ini dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak secara efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mencari tahu tentang. "Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kota Makassar".

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkakan. Objek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat Kota Makassar. Subjek yang digunakan yaitu wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor terdaftar di Samsat Kota Makassar tahun 2023. Lokasi penelitian ini SAMSAT Makassar yang beralamat di Jl. Andi Mappanyukki No. 79, Kunjungmae, Mariso, Mario, Makassar.

Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, yaitu dengan sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak pada kantor wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Makassar yang berupa jawaban

dari kuesioner. Penelitian ini analisis data menggunakan metode partial least squares (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) berdasarkan komponen atau variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Peneliti menggunakan statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk memberikan informasi mengenai gambaran atau detesis variabel dalam penelitian. Detesis data diperoleh dari jumlah sampel, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi dari variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak.

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Modernisasi Administrasi Perpajakan	100	1,25	5,00	4,3675	,77154
Sanksi Pajak	100	1,50	5,00	4,3350	,66498
Kepatuhan Wajib Pajak	100	1,20	5,00	4,3980	,68549
Kepuasan Wajib Pajak	100	2,75	5,00	4,3500	,61853
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2024

Tabel 1 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain :

1. Modernisasi Administrasi Perpajakan (X1)

Berdasarkan tabel 1 diatas X1 memiliki nilai minimum 1,25 nilai maksimum 5, dan mean 4,3675, berdasarkan realitas empiris pada SAMSAT Kota Makassar, nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa X1 berada pada skala yang mencerminkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,77154 dari nilai rata-rata jawaban responden.

2. Layanan Samsat Keliling (X2)

Berdasarkan tabel 1 diatas X2 memiliki nilai minimum 1,50 nilai maksimum 5, dan mean 4,3350, berdasarkan realitas empiris pada SAMSAT Kota Makassar, nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa X2 berada pada skala yang mencerminkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,66498 dari nilai rata-rata jawaban responden.

3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

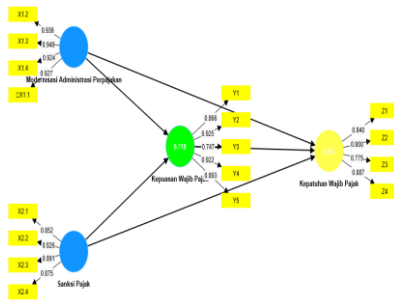
Berdasarkan tabel 8 diatas Y memiliki nilai minimum 1,20 nilai maksimum 5,0 dan mean 4,3980, berdasarkan realitas empiris pada SAMSAT Kota Makassar, nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa Y berada pada skala yang mencerminkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,68549 dari nilai rata-rata jawaban responden.

4. Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan tabel 8 diatas Z memiliki nilai minimum 2,75 nilai maksimum 5,0 dan mean 4,3500, berdasarkan realitas empiris pada SAMSAT Kota Makassar, nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa Z berada pada skala yang mencerminkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,61853 dari nilai rata-rata jawaban responden

#### Pengujian Struktural Equation Model (SEM)

Metode analisis utama dalam penelitian ini dilakukan dengan Structural Equation Model (SEM). Pengujian dilakukan dengan bantuan program Smart PLS 4.0. Gambar 1 berikut ini menyajikan hasil pengujian Full Model SEM menggunakan PLS sebagai berikut:



Gambar 1 Uji Full Model SEM menggunakan smartPLS

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan smartPLS sebagaimana di tunjukan pada Gambar 1, dapat diketahui bahwa tidak terdapat nilai loading factor dibawah 0.50, sehingga tidak harus dilakukan drop data untuk menghapus indikator yang bernilai loading dibawah 0.50 agar memperoleh model yang baik.

#### Uji Outer Model

Tiga kriteria pengukuran digunakan dalam teknik analisa data menggunakan SmartPLS untuk menilai model. Tiga pengukuran itu adalah convergent validity, composite reability dan discriminant validity.

#### Convergent Validity

Uji outer model variabel

Tabel 2 Uji Validitas Outer Loading Variabel

	Modernisasi Administrasi Perpajakan	Keterangan
X1.1	0,927	Valid
X1.2	0,936	Valid
X1.3	0,949	Valid
X1.4	0,924	Valid
	Sanksi Pajak	Keterangan
X2.1	0,852	Valid
X2.2	0,826	Valid
X2.3	0,891	Valid
X2.4	0,875	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak	Keterangan
Z1	0,840	Valid
Z2	0,800	Valid
Z3	0,775	Valid
Z4	0,887	Valid
	Kepuasan Wajib Pajak	Keterangan
Y1	0,866	Valid
Y2	0,925	Valid
Y3	0,747	Valid
Y4	0,922	Valid
Y5	0,893	Valid

Sumber : Output PLS, 2024

Berdasarkan Tabel menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji outer loading dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak, tabel tersebut menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak yang merupakan indikator reflektif, memiliki loading faktor > 0,70 yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah valid. Disimpulkan bahwa semua indikator valid untuk

mengukur konstruk variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak.

#### Uji Discriminant Validity

Tabel 3 Cross Loading

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak	Modernisasi Administrasi Perpajakan	Sanksi Pajak
X1.1	0,460	0,737	0,927	0,674
X1.2	0,515	0,662	0,936	0,650
X1.3	0,572	0,761	0,949	0,696
X1.4	0,402	0,648	0,924	0,597
X2.1	0,525	0,624	0,560	0,852
X2.2	0,560	0,646	0,629	0,826
X2.3	0,668	0,744	0,641	0,891
X2.4	0,502	0,749	0,590	0,875
Y1	0,474	0,866	0,658	0,638
Y2	0,593	0,925	0,683	0,802
Y3	0,394	0,747	0,582	0,557
Y4	0,585	0,922	0,735	0,742
Y5	0,585	0,893	0,633	0,744
Z1	0,840	0,489	0,477	0,524
Z2	0,800	0,455	0,348	0,518
Z3	0,775	0,587	0,540	0,570
Z4	0,887	0,466	0,354	0,553

Sumber : Output PLS, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai cross loading untuk indikator Self Asessment System (X1), Omzet Penghasilan (X2), Kecerdasan Emosional (M) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai loading factor kepada konstruk kepatuhan wajib pajak lebih tinggi dari pada dengan konstruk yang lain maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik (Valid) (Ghozali, 2014).

#### Uji Composite Reliability atau Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu alat ukur atau instrumen yang berupa kuesioner dikatakan dapat memberikan hasil ukur yang stabil atau konstan, bila alat ukur tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Oleh sebab itu perlu dilakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan metode Internal consistency. Reliabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan composite reliability dan koefisien cronbach's Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability maupun cronbach alpha di atas 0,70. Selain itu, pengukuran AVE dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reliability. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50

Tabel 4 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan AVE

	Cronbach 's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0,844	0,845	0,896	0,683
Kepuasan Wajib Pajak	0,921	0,933	0,941	0,762
Modernisasi	0,951	0,957	0,965	0,872

Administrasi Perpajakan				
Sanksi Pajak	0,884	0,890	0,920	0,742

Sumber : Output PLS, 2024

Hasil pengujian berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa hasil composite reability maupun cronbach alpha menunjukkan nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70. Nilai AVE yang dihasilkan oleh semua konstruk di atas > 0,50. Hal tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan tinggi. Dengan kata lain semua konstruk yaitu variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak sudah menjadi alat ukur yang fit, dan semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk memiliki reliabilitas yang.

#### Uji Model Struktural atau Inner Model

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel laten dependen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2011).

#### Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 5 R-quare Konstruk Variabel

	R-square	Adjusted R-square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,453	0,435
Kepuasan Wajib Pajak	0,718	0,712

Sumber: Output PLS, 2024

Dari table di atas dapat dilihat nilai R Square untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,718 yang berarti bahwa termasuk dalam kategori moderat dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,453 yang berarti termasuk dalam kategori kurang moderat . Nilai Adjusted R square Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,718 atau 71,8% ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak sebesar 71,8% sedangkan sisanya 28,1% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

#### Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan pengujian model struktural (inner model) dengan melihat path coefficients yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi dapat memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan diatas adalah sig P Values < 0.05. Tabel dibawah ini menyajikan output estimasi untuk pengujian model structural.

Tabel 6 Uji Hipotesis berdasarkan Path Coefficient

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)
Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,354	0,263	0,161	2,198	0,028
Modernisasi Administrasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,223	0,214	0,110	2,018	0,044
Modernisasi Administrasi Perpajakan -> Kepuasan Wajib	0,374	0,369	0,093	4,029	0,000

Pajak					
Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,461	0,488	0,183	2,520	0,012
Sanksi Pajak -> Kepuasan Wajib Pajak	0,541	0,544	0,099	5,448	0,000

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan nilai inner weight yang terdiri dari self asesment system dan omzet penghasilan, dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hipotesis pertama menyatakan bahwa dari Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,044 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan  $t \text{ statistic} > 1,96$  ( $2,018 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,223 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Modernisasi Administrasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

#### 2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hipotesis kedua menyatakan bahwa dari Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,012 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan  $t \text{ statistic} > 1,96$  ( $2,520 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,461 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H2 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Sanksi Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

#### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,028 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan  $t \text{ statistic} > 1,96$  ( $2,198 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,354 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H3 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik Kepuasan Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

#### 4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Hipotesis keempat menyatakan bahwa dari Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan  $t \text{ statistic} > 1,96$  ( $4,029 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,374 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H4 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Semakin baik Modernisasi Administrasi Perpajakan maka Kepuasan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

#### 5. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Hipotesis kelima menyatakan bahwa dari Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan  $t \text{ statistic} > 1,96$  ( $5,448 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,541 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H5 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Semakin baik Sanksi Pajak maka Kepuasan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

Tabel 7 Uji Hipotesis berdasarkan Intervening Effect

	Sampel	Rata-rata	Standar	T statistik	Nilai P
--	--------	-----------	---------	-------------	---------

	asli (O)	sampel (M)	deviasi (STDEV)	( O/STDEV )	(P values)
Modernisasi Administrasi Perpajakan -> Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,192	0,145	0,091	2,103	0,036
Sanksi Pajak -> Kepuasan Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,195	0,190	0,099	1,974	0,049

Sumber: Output PLS, 2024

#### 6. Pengujian Hipotesis Keenam (H6)

Hipotesis keenam menyatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,036 yaitu lebih kecil dari 0,005 dan nilai t statistic  $> 1,96$  ( $2,103 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,192 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H6 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Semakin Modernisasi Administrasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak merupakan variabel intervening antara Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 7. Pengujian Hipotesis Ketujuh (H7)

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Tabel menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,049 yaitu lebih kecil dari 0,005 dan nilai t statistic  $> 1,96$  ( $1,974 > 1,96$ ). Nilai koefisien parameternya sebesar +0,195 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H7 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Semakin Sanksi Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat yang diintervening Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak merupakan variabel intervening antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### Pembahasan

#### Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. Oleh karena itu SAMSAT Kota Makassar, System administrasi modern Sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan yang memiliki kendaraan bermotor. Dengan sistem yang lebih transparan, efisien, dan akurat, wajib pajak akan lebih mudah memenuhi kewajiban mereka, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di kota Makassar. Proses pembaruan dan peningkatan sistem dan prosedur administrasi perpajakan untuk membuatnya lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Modernisasi ini melibatkan penggunaan teknologi informasi, penyederhanaan proses, serta peningkatan profesionalisme dan etika pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Br Sembiring, D. S. (2023) dan Purwira, M. M. P. (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Ini adalah bukti bahwa pendekatan modern dalam administrasi pajak dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan penerimaan negara dan membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Berbeda dengan penelitian Qhorizon, (2023) modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. Oleh karena itu Adanya pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi akan lebih menambah biaya. Sanksi yang lebih tinggi dan lebih jelas meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mengetahui bahwa ada risiko dan biaya tinggi akibat ketidak patuhan lebih mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini sesuai dengan Masur, (2020) dan Nabilla, A. dan Khasanah, U. (2024). Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak yang jelas dan tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan pajak. Dengan memahami risiko dan konsekuensi dari ketidakpatuhan, wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berbeda dengan penelitian Virgiawati (2019) sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang baik, jumlah pegawai SAMSAT Kota Makassar yang memadai dalam melayani wajib pajak dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor memberikan kepuasan yang dirasakan wajib pajak. Sehingga memberikan dampak kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak. Mutu pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak. Jika masyarakat sebagai wajib pajak merasa puas akan pelayanan pajak yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepatuhan .

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silalahi, S dan Nurtadjono, G. E. (2021) Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dalam mempengaruhi perilaku wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Aspek seperti kemudahan dalam pembayaran, pelayanan yang ramah, dan sistem yang efisien meningkatkan kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung lebih patuh.

#### **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. Modernisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih responsif, dan lebih mudah diakses. Ketika wajib pajak merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung memiliki pengalaman positif dan lebih cenderung untuk patuh pada kewajiban perpajakan mereka. Implementasi teknologi baru dan sistem yang lebih efisien dalam administrasi perpajakan dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Surjono, W. (2022) pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak menghasilkan nilai  $r=0,976$ , yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat sekali dan positif menegaskan pentingnya inovasi teknologi dan peningkatan proses dalam administrasi perpajakan dan Ridwan, R., Modding, B., & Tenriwaru, T. (2024) modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, Dengan sistem yang lebih modern, petugas pajak dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan memberikan layanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Pelatihan dan dukungan teknologi bagi petugas pajak meningkatkan kompetensi dan kapasitas mereka dalam melayani wajib pajak, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. sanksi pajak diterapkan secara adil dan konsisten, dan wajib pajak merasa bahwa sistem sanksi transparan dan dapat

diprediksi, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan perpajakan. Kepuasan dapat meningkat jika wajib pajak merasa bahwa sanksi adalah bagian dari sistem yang adil dan tidak terlalu membebani. SAMSAT Kota Makassar perlu memastikan bahwa sanksi diterapkan secara adil dan transparan, serta memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak mengenai sanksi dan cara menghindarinya. Ini dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan sistem perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Silalahi, S dan Nurtadjono, G. E. (2021) Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dalam mempengaruhi perilaku wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Aspek seperti kemudahan dalam pembayaran, pelayanan yang ramah, dan sistem yang efisien meningkatkan kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung lebih patuh dan Khasanah, U. (2024). Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan

#### **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan melalui Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui penyederhanaan dan perbaikan proses perpajakan. Kepuasan yang meningkat ini, pada gilirannya, berkontribusi pada kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Oleh karena itu, fokus pada modernisasi administrasi perpajakan dan peningkatan kepuasan wajib pajak merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Br Sembiring, D. S. (2023) dan Purwira, M. M. P. (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Ini adalah bukti bahwa pendekatan modern dalam administrasi pajak dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan penerimaan negara dan membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Dengan demikian, modernisasi administrasi perpajakan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan mereka. Investasi dalam teknologi dan perbaikan proses administrasi perpajakan adalah strategi efektif untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi

#### **Pengaruh Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak yang diterapkan secara adil dan transparan dapat meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan yang meningkat ini berkontribusi pada Kepatuhan Wajib Pajak yang lebih tinggi, karena wajib pajak merasa lebih dipahami, didukung, dan diberi informasi yang memadai tentang kewajiban mereka dan konsekuensi dari ketidakpatuhan. Dengan mengelola sanksi secara efektif dan mendukung wajib pajak dengan informasi yang jelas, otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nabilla, A. dan Khasanah, U. (2024). Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak yang jelas dan tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya kepatuhan pajak dan Silalahi, S dan Nurtadjono, G. E. (2021) Hasil penelitian tersebut juga ditunjukkan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dalam mempengaruhi perilaku wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Aspek seperti kemudahan dalam pembayaran, pelayanan yang ramah, dan sistem yang efisien meningkatkan kepuasan wajib pajak.

#### **SIMPULAN**

Dari uraian pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan kesimpulannya pada penelitiannya ini sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Kota Makassar.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Kota Makassar.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Kota Makassar. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, termasuk jumlah pegawai yang memadai dalam melayani pengurusan pajak kendaraan bermotor, sehingga mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan wajib pajak.
4. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar.
5. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak SAMSAT Kota Makassar. Penerapan sanksi pajak yang adil, transparan, dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, karena mereka merasa sistem perpajakan bersifat prediktif dan tidak membebani secara berlebihan.
6. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui mediasi Kepuasan Wajib Pajak. Modernisasi yang menyederhanakan dan memperbaiki proses perpajakan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.
7. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Sanksi Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi yang diterapkan secara adil, konsisten, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan menciptakan persepsi positif terhadap sistem perpajakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Br Sembiring, D. S. (2023). Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Upt. Samsat Lubuk Pakam.
- Erna. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak dan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 11 (1) : 1–20
- Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika: Teori, Konsep Dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFE
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2020). *Standar Profesi Konsultan Pajak*
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Masur (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9.
- Megatika, R. (2021). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Ciamis (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman)*.
- Mus, A. R., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Penggunaan Online Sistem, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 251-265. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jasin/article/view/1404>
- Nabilla, A. dan Khasanah, U. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(1), 770-785
- Pratista, (2024). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di DIY) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia)*.
- Purwira, (2023). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan E-Registration, E-*

- billing, E-filling dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DIY (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Qhorizon, (2023). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perajakan, Sosialisasi Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Solok. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8405-8411.
- Ridwan, R., Modding, B., & Tenriwaru, T. (2024). The Role of Modern Tax Administration on Tax Services Quality. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(1), 1078-1086. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i1.519>.
- Silalahi, S dan Nurtadjono, G. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sujarweni. 2016. *Kupas Tuntas, Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Surjono, W. (2022). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung bojonagara. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 7(2), 13-28.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Virgiawati (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan). *Monex: Journal of Accounting Research*, 8(2).
- Yuda dan Musmini, L. S. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(01), 189-199.