

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kayla Asyifa Wirawan¹, Devyanthi Sjarif²

¹Akuntansi, Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia

²Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia

Email: ¹kaylaasyifa@student.inaba.ac.id, ²devyanthi.syarif@inaba.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of tax service quality, taxpayer awareness, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Majalaya. The research is based on the declining trend of annual tax return filing ratios, despite an increase in the number of taxpayers. A quantitative approach was used with descriptive and verificative methods. A total of 100 respondents were selected through simple random sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with multiple linear regression. The results show that tax service quality, taxpayer awareness, and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance, both partially and simultaneously. The model explains 33.1% of the variation in compliance levels. These findings highlight the importance of service improvement, ongoing tax education, and the fair and firm implementation of sanctions. The study offers strategic recommendations for KPP Pratama Majalaya to develop compliance-enhancing policies that are tailored to the socio-economic characteristics of local taxpayers.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Service Quality, Tax Awareness, Tax Sanctions, KPP Pratama Majalaya.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya. Latar belakang penelitian ini adalah penurunan rasio pelaporan SPT Tahunan meskipun jumlah wajib pajak terus meningkat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Model penelitian mampu menjelaskan 33,1% variasi kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan, edukasi perpajakan yang berkelanjutan, serta penerapan sanksi yang adil dan tegas. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi KPP Pratama Majalaya untuk memperkuat kebijakan berbasis pendekatan edukatif dan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik sosial ekonomi wajib pajak lokal.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, KPP Pratama Majalaya.

1. PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang yang menggantungkan pembiayaan pembangunan pada penerimaan dalam negeri, Indonesia menjadikan pajak sebagai pilar utama penerimaan negara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, kontribusi sektor perpajakan mencapai 79,02% dari total penerimaan negara pada tahun 2022, meningkat dari 77,15% di tahun sebelumnya. Fakta ini menggarisbawahi peran vital pajak dalam menopang APBN serta mendukung berbagai agenda pembangunan nasional secara berkelanjutan. Berbagai kebijakan dan inovasi telah dilakukan pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Di antaranya adalah penerapan *self-assessment system*, penyederhanaan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, serta digitalisasi pelayanan pajak yang memudahkan transaksi pajak secara daring. Tujuan dari upaya tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, mempermudah akses layanan, serta menumbuhkan kepercayaan dan kesadaran wajib pajak melalui pendekatan pelayanan yang lebih humanis (Sulistyorini, 2019). Namun, kenyataannya efektivitas dari berbagai kebijakan tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam peningkatan rasio kepatuhan secara konsisten, terutama di tingkat wilayah.

Berbagai kebijakan dan inovasi telah dilakukan pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Di antaranya adalah penerapan *self-assessment system*, penyederhanaan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, serta digitalisasi pelayanan pajak yang memudahkan transaksi pajak secara daring. Tujuan dari upaya tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, mempermudah akses layanan, serta menumbuhkan kepercayaan dan kesadaran wajib pajak melalui pendekatan pelayanan yang lebih humanis (Sulistyorini, 2019). Namun, kenyataannya efektivitas dari berbagai kebijakan tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam peningkatan rasio kepatuhan secara konsisten, terutama di tingkat wilayah.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya menjadi salah satu contoh nyata bagaimana tantangan kepatuhan pajak masih berlangsung, terutama pada segmen Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Data menunjukkan bahwa meskipun jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan meningkat setiap tahun, rasio kepatuhannya justru mengalami penurunan. Berikut ini disajikan data tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Majalaya selama lima tahun terakhir:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Tahun 2019-2023

Tahun	WPOP Wajib Laport SPT Tahunan	WPOP Laport SPT Tahunan	Rasio Kepatuhan
2019	55,120	46,785	84.90%
2020	59,345	50,230	84.64%
2021	63,780	53,940	84.57%
2022	68,500	56,370	82.30%
2023	72,400	58,250	80.45%

Sumber: KPP Pratama Majalaya (Data diolah, 2024)

Tabel 1.1 menunjukkan Penurunan rasio kepatuhan dari 84,90% pada 2019 menjadi 80,45% pada 2023 merupakan sinyal krusial bahwa penambahan jumlah wajib pajak tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan yang proporsional. Hal ini menciptakan *gap* yang penting untuk dikaji: mengapa meskipun sudah ada reformasi besar-besaran,

kepatuhan pajak tetap tidak optimal di tingkat lokal seperti Majalaya? Pertanyaan ini belum banyak dijawab secara mendalam oleh penelitian sebelumnya yang cenderung lebih terfokus pada wilayah metropolitan atau entitas badan usaha.

Untuk memahami akar permasalahan tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 responden WPOP di wilayah Majalaya. Hasilnya menunjukkan bahwa beberapa faktor utama yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak masih menjadi kendala yang signifikan:

1. Pertama, terkait dengan kualitas pelayanan pajak, ditemukan bahwa persepsi wajib pajak masih cukup bervariasi. Sebanyak 18% responden menyatakan sangat setuju dan 22% menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak telah sesuai dengan kebutuhan dan mudah dipahami. Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian negatif juga cukup signifikan. Sebanyak 31% responden menyatakan kurang setuju, 16% tidak setuju, dan 13% sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hampir 50% responden merasa bahwa pelayanan pajak yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka atau sulit dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat celah dalam efektivitas pelayanan yang mungkin berdampak pada penurunan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.
2. Kedua, mengenai kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tanpa paksaan dari pihak mana pun, persepsi yang muncul juga tidak merata. Sebanyak 26% responden menyatakan sangat setuju dan 17% setuju bahwa mereka membayar pajak atas dasar kesadaran pribadi. Sementara itu, 28% menyatakan kurang setuju, 16% tidak setuju, dan 13% sangat tidak setuju. Artinya, sekitar 57% responden menunjukkan bahwa motivasi mereka dalam membayar pajak bukan berasal dari kesadaran diri sendiri, melainkan lebih karena tekanan atau kewajiban administratif. Temuan ini mencerminkan bahwa tingkat internalisasi nilai dan pentingnya pajak dalam diri wajib pajak masih perlu ditingkatkan.
3. Ketiga, terkait persepsi terhadap sanksi pajak, responden juga menunjukkan sikap yang beragam. Sebanyak 25% menyatakan sangat setuju dan 20% setuju bahwa sanksi pajak yang diatur negara terasa memberatkan. Sementara itu, 25% responden menyatakan kurang setuju, dan masing-masing 15% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan demikian, terdapat sekitar 45% responden yang merasa bahwa sanksi pajak bersifat memberatkan, yang dapat memengaruhi kepatuhan mereka, terutama dalam aspek kepatuhan sukarela. Persepsi bahwa sanksi terasa berat juga dapat menjadi indikator bahwa pendekatan represif perlu dikaji ulang dan diseimbangkan dengan pendekatan edukatif

Penelitian ini secara empiris bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya, baik secara parsial maupun simultan. Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokus kontekstualnya di wilayah Majalaya, yang secara ekonomi didominasi oleh pelaku UMKM dan sektor informal, dengan karakteristik wajib pajak yang berbeda dibandingkan daerah perkotaan besar. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan data primer yang diperoleh langsung dari persepsi wajib pajak, sehingga memberikan sudut pandang empiris lapangan yang memperkaya analisis kuantitatif.

Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya memperkuat literatur mengenai kepatuhan pajak dari sisi kuantitatif, tetapi juga memberikan gambaran nyata tentang dinamika lokal yang belum banyak disentuh dalam penelitian serupa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi KPP Pratama Majalaya dan otoritas

pajak dalam menyusun kebijakan peningkatan kepatuhan yang lebih efektif, terarah, dan sesuai dengan konteks sosial-ekonomi masyarakat wajib pajak di daerah tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan secara lebih spesifik sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
3. Bagaimana Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
4. Bagaimana Sanksi Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya ?
5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Secara Parsial?
6. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Secara Simultan?

2. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Pajak

Mutu layanan memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi serta kepuasan pengguna jasa, termasuk para wajib pajak yang menjadi sasaran pelayanan publik. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima indikator utama dalam menilai mutu layanan, yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta aspek fisik layanan (Zeithaml et al., 2020). Model ini menjadi acuan utama dalam mengukur kualitas layanan publik, termasuk layanan perpajakan.

Menurut Tjiptono (2019:180), kualitas pelayanan atau jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks perpajakan, hal ini berarti pelayanan pajak yang cepat, akurat, ramah, dan mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui sistem daring.

Selanjutnya, Rahayu (2019:162) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam instansi pemerintah termasuk Direktorat Jenderal Pajak melibatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sesuai standar pelayanan yang berlaku, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ini termasuk kemudahan proses administrasi, keterbukaan informasi, serta sistem pelayanan digital.

Arianto (2018:83) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan erat kaitannya dengan ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan profesionalisme petugas dalam menangani pelayanan kepada wajib pajak.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pajak dipahami sebagai persepsi wajib pajak terhadap efektivitas, efisiensi, dan kemudahan layanan yang diberikan oleh KPP, baik dari sisi interaksi langsung maupun pelayanan digital

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan aspek psikologis dan kognitif yang sangat menentukan kepatuhan perpajakan. Menurut Rahayu (2020:195), kesadaran wajib pajak adalah kemampuan untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, didasarkan pada pengetahuan, pemahaman, serta kemauan dari dalam diri.

Saputro (2023) menambahkan bahwa kesadaran ini mencerminkan partisipasi aktif tanpa adanya tekanan eksternal, dengan landasan pemahaman mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

Sementara itu, Devano & Dewi (2021) menggarisbawahi bahwa kesadaran pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama: (1) pemahaman hukum perpajakan, (2) persepsi terhadap manfaat pajak, dan (3) persepsi terhadap keadilan sistem pajak. Individu yang memahami ketiga aspek ini cenderung memiliki tingkat kesadaran yang tinggi.

Dalam konteks penelitian ini, kesadaran wajib pajak merujuk pada sikap dan pemahaman internal wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak secara sukarela, tanpa tekanan atau paksaan, serta berdasarkan pada pengetahuan perpajakan yang cukup.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak berfungsi sebagai mekanisme kontrol untuk menjaga kepatuhan wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2019:72), sanksi perpajakan adalah alat untuk menegakkan hukum dan menjamin kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sanksi ini dapat bersifat administratif (seperti denda atau bunga) maupun pidana.

Farouq (2018:290) menekankan bahwa sanksi pajak memiliki efek jera (*deterrent effect*), yang ditujukan untuk mencegah pelanggaran dan meningkatkan kesadaran hukum wajib pajak. Namun, sanksi yang terlalu memberatkan juga dapat menimbulkan resistensi jika tidak dibarengi dengan edukasi dan pendekatan persuasif.

Sementara itu, menurut Jatmiko (2020), efektivitas sanksi sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap keadilan dan konsistensi penerapannya. Jika sanksi dirasakan adil dan proporsional, maka cenderung berdampak positif terhadap kepatuhan.

Dalam penelitian ini, sanksi pajak dipandang sebagai persepsi wajib pajak terhadap tingkat keberatan dan efektivitas sanksi yang diberlakukan oleh otoritas pajak, baik dalam bentuk administratif maupun pidana.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu, benar, dan lengkap. Menurut Rahayu (2020:189–190), kepatuhan meliputi aspek formal (melaporkan, menghitung, membayar pajak tepat waktu) dan material (kebenaran jumlah dan data pajak).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, kepatuhan pajak merupakan perilaku wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk kepatuhan administratif dan substantif.

Devano & Dewi (2021) mengklasifikasikan kepatuhan menjadi dua:

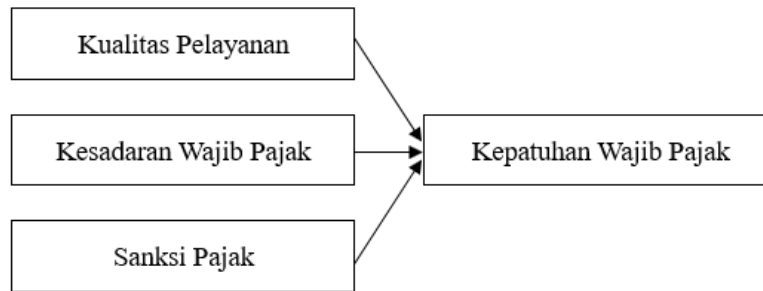
1. Kepatuhan formal: pemenuhan kewajiban administratif sesuai jadwal dan prosedur.
2. Kepatuhan material: kebenaran isi dari laporan pajak yang disampaikan.

Dalam penelitian empiris terbaru, Yuliani & Hidayat (2022) menekankan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh kombinasi antara edukasi pajak, kualitas pelayanan, sistem yang mendukung, serta penegakan hukum yang adil dan konsisten.

Dalam konteks penelitian ini, kepatuhan wajib pajak adalah perilaku nyata wajib pajak dalam melaporkan, menghitung, dan membayar pajak secara sukarela dan tepat, sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kerangka Pemikiran

Menurut Ghozali (2021:56), kerangka pemikiran merupakan dasar konseptual utama dalam pendekatan penelitian deduktif yang digunakan oleh peneliti. Kerangka ini menyajikan uraian secara logis mengenai keterkaitan antar variabel yang dianggap relevan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Hubungan antar variabel tersebut disusun melalui proses identifikasi yang didasarkan pada hasil wawancara, observasi, serta kajian literatur yang berkaitan. Maka dapat untuk menganalisis lebih jelas peneliti membuat daftar kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis, 2025

Pertama, kualitas pelayanan pajak diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan (Tjiptono, 2019; Zeithaml et al., 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik, cepat, ramah, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna layanan. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang efektif dapat meminimalisasi kebingungan, meningkatkan pemahaman prosedur, serta mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Kedua, kesadaran wajib pajak juga dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan tingkat kepatuhan. Menurut Rahayu (2020) dan Saputro (2023), kesadaran merupakan refleksi dari pengetahuan, pemahaman, serta keinginan internal untuk berpartisipasi secara aktif dalam membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran seseorang terhadap peran dan manfaat pajak bagi pembangunan negara, maka semakin besar pula kemungkinan untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan secara sukarela.

Ketiga, sanksi pajak dipandang sebagai instrumen represif yang memiliki efek jera terhadap pelanggaran perpajakan. Mardiasmo (2019) menyatakan bahwa sanksi yang tegas dan proporsional berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan, khususnya dalam konteks self-assessment system. Namun, persepsi negatif terhadap beratnya sanksi juga dapat menimbulkan resistensi, terutama jika tidak diimbangi dengan pendekatan edukatif dan pelayanan yang baik.

Secara konseptual, ketiga variabel independen tersebut diasumsikan dapat berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, setiap variabel dapat berdampak sendiri-sendiri, namun secara bersama-sama juga membentuk suatu pengaruh yang signifikan terhadap perilaku patuh wajib pajak.

Dengan demikian, kerangka pemikiran ini dibangun atas dasar teori dan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pendekatan pelayanan (persuasif), pendekatan edukasi (peningkatan kesadaran), dan pendekatan hukum (penerapan sanksi) merupakan tiga elemen utama dalam menciptakan sistem perpajakan yang patuh dan berkelanjutan.

Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Majalaya)”, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Terdapat pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Metode ini dipilih karena sesuai untuk meneliti sampel tertentu dan menguji hipotesis melalui instrumen dan analisis statistik (Sugiyono, 2022). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel tanpa menghubungkannya, sedangkan pendekatan verifikatif bertujuan menguji hubungan antar variabel. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah 1–4, sementara metode verifikatif digunakan untuk rumusan 5–6 guna menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya. Data yang digunakan adalah data kuantitatif primer, diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi terdaftar. Data berupa angka atau hasil penskoran dari data kualitatif (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi pustaka digunakan untuk merumuskan dasar teori dari literatur yang relevan, sementara studi lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara untuk mendalami serta memperkuat temuan data maka populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Majalaya tahun 2023 sebanyak 164.454 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 2. Populasi Penelitian Pendaftar Wajib pajak KPP Pratama Majalaya

No	Wajib Pajak	Jumlah	Keterangan
1	Karyawan	112.690	1. Pegawai Swasta 2. PNS/TNI/POLRI 3. Pegawai BUMD/BUMN 4. Karyawan Kontrak atau tetap di Perusahaan
2	Non Karyawan	51.764	1. Pengusaha (UMKM, toko, jasa) 2. Profesional (Dokter, Pengacara, Arsitek) 3. Freelancer 4. Pedagang Kaki Lima 5. Pekerja Harian Lepas
	Jumlah	164.454	

Sumber: Kpp Pratama Majalaya, 2025

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel karena jumlah populasi lebih dari 100 orang. Berdasarkan data dari KPP Pratama Majalaya, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada tahun 2022 adalah sebanyak 164.454 orang. Maka, dengan menggunakan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan data dari KPP Pratama Majalaya bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada tahun 2022 adalah sebanyak 164.454 orang. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{164.454}{1 + 164.454(0,1)^2}$$

$$n = \frac{164.454}{1.644,54 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{164.454}{1.644,55}$$

$$n = 99,99 \text{ (Dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya

Operasional Variabel

Tabel 3. Tabel Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Kuesioner
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Mendaftar tepat waktu untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan sebagai penerima NPPKP. 2. Menyetorkan pajak yang terutang tepat waktu. 3. Melaporkan pajak yang telah dibayar dan perhitungan perpajakannya tepat waktu. 4. Menghitung pajak yang terutang dengan benar sesuai dengan peraturan perpajakan 5. Memperhitungkan pajak yang terutang dengan akurat sesuai dengan peraturan perpajakan	Ordinal	1-6
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Empati (<i>Empathy</i>) 3. Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Keandalan (<i>Reliability</i>) 5. Kepastian (<i>Assurance</i>)	Ordinal	7-11
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	1. Wajib Pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan menerapkannya dalam perilaku yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya. 2. Wajib Pajak memiliki pengetahuan, kemudian memahami dengan baik, sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya 3. Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan dan menggunakannya sebagai dasar dalam mengambil keputusan terkait kewajiban perpajakannya	Ordinal	12-16
Sanksi Pajak (X3)	1. Berfungsi sebagai upaya pencegahan agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. 2. Dikenakan dengan tegas. 3. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana. 4. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Ordinal	17-20

Sumber: diolah Peneliti, 2025

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Table 4. Hasil Uji Validitas

Variable	Item No.	Total Pearson Correlation	r-Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0.780	0.196	Valid
	Y2	0.728		
	Y3	0.738		
	Y4	0.624		
	Y5	0.672		
	Y6	0.542		
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0.671		Valid
	X1.2	0.593		
	X1.3	0.723		
	X1.4	0.638		
	X1.5	0.527		
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	X2.1	0.679		Valid
	X2.2	0.776		
	X2.3	0.779		
	X2.4	0.577		
	X2.5	0.713		
Sanksi Pajak (X ₃)	X3.1	0.761		Valid
	X3.2	0.672		
	X3.3	0.672		
	X3.4	0.637		

Source: SPSS 26, 2025

Koefisien korelasi Pearson di atas r-tabel 0,196 menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁), Kesadaran Wajib Pajak (X₂), dan Sanksi Pajak (X₃) adalah valid. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dapat secara akurat menggambarkan konstruksi yang sedang dibuat. Oleh karena itu, instrumen penelitian sering digunakan untuk mengumpulkan data jangka panjang.

Uji Reabilitas

Table 5. Hasil Uji Reabilitas

Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.770	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0.770	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	0.619	Reliabel
Sanksi Pajak (X ₃)	0.746	Reliabel

Sumber: SPSS 26, 2025

Seluruh konstruk yang dianalisis dalam penelitian ini, termasuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Kesadaran Pajak (X₂), dan Sanksi Pajak (X₃), memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,6, yang merupakan nilai minimum untuk menunjukkan reliabilitas dalam penelitian sosial. Nilai tertinggi ditentukan oleh variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan yang memiliki nilai 0,770, sedangkan nilai terendah adalah Kesadaran Wajib Pajak yang memiliki nilai 0,619 namun

masih tergolong reliabel. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan konsisten dalam menurunkan setiap variabel satu per satu.

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	0.072
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200 ^{e,d}

Sumber: SPSS 26, 2025

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih tinggi dari tingkat signifikansi 0,05 berdasarkan hasil uji normalitas. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi dengan baik. Dengan demikian, model regresi layak untuk digunakan dalam analisis tambahan karena persyaratan normalitas terpenuhi.

Uji Multikolineritas

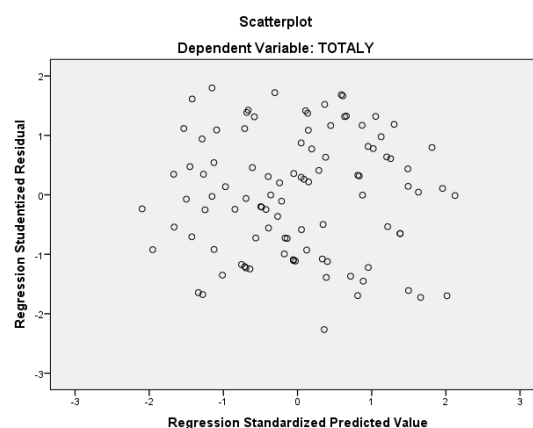
Tabel 7. Hasil Uji Multikolineritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.853	1.172
.789	1.268
.805	1.242

Sumber: SPSS 26, 2025

Semua variabel memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai variance inflation factor (VIF) kurang dari 10 (berada di antara 1,172 dan 1,268). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi tidak menunjukkan adanya gejala multikolineritas. Dengan kata lain, variabel-variabel independen layak untuk dimasukkan ke dalam model dan tidak menunjukkan hubungan linier yang kuat satu sama lain.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: SPSS 26, 2025

Alih-alih membentuk pola tertentu, seperti pola melengkung atau mengumpul pada satu lokasi, gambar scatterplot menampilkan pola penyebaran titik-titik yang menyebar secara acak. Hal ini menunjukkan bahwa residual model regresi bersifat homogen (homoskedastisitas), atau asumsi heteroskedastisitas tidak berlaku. Model regresi yang digunakan memenuhi asumsi tradisional tentang kesamaan varians galat.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.576 ^a	.331	.310	3.501
<i>a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak</i>				

Sumber: SPSS 26, 2025

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,331 yang didasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen-kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan-dapat menjelaskan 33,1% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Ketiga faktor independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif yang cukup signifikan jika digabungkan, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,576. Selanjutnya, model tersebut masih mampu menjelaskan 31% varians kepatuhan wajib pajak setelah dilakukan koreksi terhadap jumlah variabel independen dan sampel, yang ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,310. Dalam memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan ketiga variabel independennya, model ini memiliki tingkat kesalahan prediksi yang dapat diterima, yang ditunjukkan dengan nilai Standard Error of the Estimate sebesar 3,501.

Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.398	2.314		3.197	.002
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.346	.115	.271	3.004	.003
	Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	.263	.099	.249	2.648	.009
	Sanksi Pajak (X ₃)	.336	.127	.246	2.646	.010

Sumber: SPSS 26, 2025

1. Nilai konstanta sebesar 7,398 dengan tingkat signifikansi 0,002 mengindikasikan bahwa secara teoritis, apabila seluruh variabel independen berada pada nilai nol, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak diperkirakan sebesar 7,398.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) menunjukkan nilai koefisien B sebesar 0,346 dengan tingkat signifikansi 0,003, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

3. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) memiliki nilai koefisien B sebesar 0,263 dengan tingkat signifikansi 0,009, yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4. Variabel Sanksi Pajak (X3) memiliki koefisien B sebesar 0,336 dengan nilai signifikansi 0,010, yang mengindikasikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti bahwa penerapan sanksi yang tegas dan konsisten dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji t

ANOVA ^a						
Model		Sum of Sq	df	Mean Sq	F	Sig.
1	Regression	583.085	3	194.362	15.857	.000 ^b
	Residual	1176.705	96	12.257		
	Total	1759.790	99			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak						

Sumber: SPSS 26, 2025

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F sebesar 15.857 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, yang berarti model regresi secara simultan signifikan. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga model layak

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung sebesar $3.004 > t$ tabel 1.660 dan nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$. Hal ini memperkuat temuan Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan, dan dalam konteks perpajakan, dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Daur et al., (2024) & Ginting, (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak individu di Kantor Pajak Badung selatan.

Di KPP Pratama Majalaya, pelayanan pajak sudah mulai terintegrasi secara digital, namun berdasarkan prakuesioner yang dilakukan, masih ada sekitar 50% responden yang merasa pelayanan belum sesuai kebutuhan dan sulit dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada sistem pelayanan yang baik secara struktural, aspek pemahaman dan pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pelatihan intensif bagi petugas pajak dalam menyampaikan layanan secara lebih komunikatif, serta peningkatan antarmuka sistem daring agar lebih ramah pengguna, terutama bagi kelompok usia lanjut atau pelaku UMKM yang tidak familiar dengan sistem digital.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

Kesadaran wajib pajak juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dengan t hitung $2.648 > t$ tabel 1.660 dan nilai signifikansi $0.009 < 0.05$. Temuan ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2020) dan Saputro (2023), bahwa kesadaran merupakan fondasi dalam kepatuhan sukarela. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah et al., (2024) & Arto et al., (2024) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, temuan dari prakuesioner di Majalaya menunjukkan bahwa hanya 43% responden merasa membayar pajak atas dasar kesadaran sendiri, dan sisanya merasa terpaksa atau hanya karena kewajiban administratif. Ini dapat dikaitkan dengan karakteristik demografis wilayah Majalaya yang didominasi oleh pelaku UMKM sektor informal, di mana pemahaman terhadap sistem perpajakan belum merata. Oleh karena itu, secara praktis dibutuhkan pendekatan edukatif yang lebih intensif melalui penyuluhan tatap muka maupun digital, khususnya yang disesuaikan dengan konteks sosial-ekonomi lokal.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

Kesadaran wajib pajak juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dengan t hitung $2.648 > t$ tabel 1.660 dan nilai signifikansi $0.009 < 0.05$. Temuan ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2020) dan Saputro (2023), bahwa kesadaran merupakan fondasi dalam kepatuhan sukarela. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitri Rahayu et al., (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, temuan dari prakuesioner di Majalaya menunjukkan bahwa hanya 43% responden merasa membayar pajak atas dasar kesadaran sendiri, dan sisanya merasa terpaksa atau hanya karena kewajiban administratif. Ini dapat dikaitkan dengan karakteristik demografis wilayah Majalaya yang didominasi oleh pelaku UMKM sektor informal, di mana pemahaman terhadap sistem perpajakan belum merata. Oleh karena itu, secara praktis dibutuhkan pendekatan edukatif yang lebih intensif melalui penyuluhan tatap muka maupun digital, khususnya yang disesuaikan dengan konteks sosial-ekonomi lokal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

Selanjutnya, sanksi pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan t hitung sebesar $2.646 > t$ tabel 1.660 dan signifikansi $0.010 < 0.05$. Ini sesuai dengan pernyataan Mardiasmo (2019) dan Farouq (2018), bahwa sanksi perpajakan merupakan alat penegakan hukum yang bertujuan menimbulkan efek jera. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Rahmawati dan Arifin (2022) yang menemukan bahwa sanksi administratif yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan, khususnya dalam pelaporan dan pembayaran tepat waktu.

Namun, persepsi responden di Majalaya menunjukkan bahwa 45% merasa sanksi pajak terasa memberatkan, yang mengindikasikan bahwa aspek edukatif belum berjalan seimbang dengan penerapan sanksi. Di wilayah ini, tingkat literasi pajak masih relatif rendah, sehingga penerapan sanksi dapat memunculkan resistensi. Implikasi praktis dari hasil ini adalah pentingnya penyeimbangan antara pendekatan hukum dan edukatif agar sanksi tidak hanya menakutkan, tetapi juga dipahami sebagai bentuk tanggung jawab dalam sistem perpajakan.

5. PENUTUP

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, serta sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya, baik secara individu maupun bersama-sama. Pelayanan yang diberikan secara profesional dan responsif mampu membangun kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak yang tinggi mendorong kepatuhan secara sukarela tanpa paksaan, sedangkan keberadaan sanksi pajak yang tegas berperan sebagai faktor pencegah terhadap pelanggaran. Secara simultan, ketiga variabel ini berkontribusi secara signifikan dalam menjelaskan variasi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga model yang dibangun dinyatakan layak untuk digunakan dalam upaya peningkatan kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, disarankan agar KPP Pratama Majalaya terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi prosedural maupun sikap petugas, agar wajib pajak merasa nyaman dan terbantu. Pemerintah juga perlu mengoptimalkan edukasi dan sosialisasi perpajakan guna menumbuhkan kesadaran wajib pajak sejak dini. Selain itu, penerapan sanksi perlu dilakukan secara konsisten dan transparan agar memberikan efek jera namun tetap dalam prinsip keadilan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel dengan memasukkan faktor teknologi digital atau kepercayaan terhadap pemerintah untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P., Abdurrosid, E. W., Sudarmawanti, E., & Nurrahmawati, D. (2024). Influence of taxpayer's knowledge and tax sanctions on taxpayer compliance with awareness of tax payment as a moderator. *Journal of Economics and Public Health*, 3(2), 61–68. <https://doi.org/10.37287/jeph.v3i2.4106>
- Ahmad, H. W. N., & Devyanthi, D. (2025). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Penerapan E-Samsat dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 372–381. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1203>
- Alamsyah, D. A., Kusumawardani, A., & Daur, F. C. (2024). The influence of taxation knowledge, taxpayer awareness, and tax sanctions on individual taxpayer compliance. *ECo-Buss*, 6(3), 1328–1340. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1193>
- Arianto. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arto, G., & Kasir, K. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bojongloa Kaler. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 13(2), 283-291
- Awaloedin, D. T., et al. (2024). The effect of tax awareness, service quality and fine sanctions on individual taxpayer compliance. *International Journal of Economics, Management, Business, and Social Science*, 4(1), 640–654. <https://doi.org/10.59889/ijembis.v4i1.384>
- Daur, F. C., Kusumawardani, A., & Muchtar, M. I. (2024). The influence of tax service quality, taxpayer awareness and tax sanctions on individual taxpayer compliance (at the Bandung Bojonagara Pratama Tax Service Office). *Dinasti International*

Journal of Management Science, 5(3), 564–569.
<https://doi.org/10.56279/bmrj.v26i2.5>

- Farouq, M. (2018). *Hukum Pajak Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Franata, M. S., & Khairudin, K. (2025). The effect of taxation socialization, taxpayer awareness, tax sanctions and tax service quality on motor vehicle taxpayer compliance. *International Journal of Education, Social Studies, and Management*, 5(1), 262–278. <https://doi.org/10.52121/ijessm.v5i1.627>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, W. (2022). The influence of taxpayer knowledge and taxpayer's awareness on land and building taxpayer compliance (study in one of the district in Bandung District). *ACMAN: Accounting and Management Journal*, 2(2), 100–105. <https://doi.org/10.55208/aj>
- Khatimah, S. A. C., & Girindratama, M. W. (2024). Exploring the role of tax sanctions, tax awareness and tax knowledge in shaping taxpayer's compliance. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 7(2), 68–77. <https://doi.org/10.33005/ebgc.v7i02.1469>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Pangaribuan, H., & Hidayat, R. T. (2024). The efforts to improve tax compliance through tax knowledge and tax office services. *INNOVATION: International Journal of Management Science*, 1(1). <https://doi.org/10.32493/ijjoms.v1i1.48341>
- Purnamasari, D. (2013). PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN BADAN. *Jurnal Indonesia Membangun*, 12(1), 1-9.
- Putra, L. A., et al. (2023). The influence of service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(2), 952–959. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.268>
- Rahayu, S. K. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2020). *Konsep dan Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, Y. E. (2022). Effect of taxpayer awareness, tax knowledge, quality of tax service, and tax sanctions on compliance with property tax. *Entrepreneurship and Small Business Research*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.55980/esber.v1i1.14>
- Saputro, A. R. (2023). Kesadaran pajak dan partisipasi wajib pajak dalam sistem self-assessment. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 6(1), 45–57.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, D., & Sari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(5), 1–15. <https://doi.org/10.31289/akuntansi.v9i5.3502>

- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhani, R., & Yulianingsih, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 313–327. <https://doi.org/10.18202/jam.v12i2.6305>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education