

Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama

Devita Apriani¹, Emma Lilianti², Panca Satria Putra³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, devitaapriani789@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, emmaliliantiok@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, pancastriaputra1@gmail.com

ABSTRACT

This research seeks to investigate the impact of tax penalties, outreach efforts, and the quality of fiscal services—both individually and collectively—on the compliance of individual taxpayers at the Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office (KPP Pratama). The central issue addressed is whether enforcement measures, informational programs, and service standards significantly influence personal taxpayer adherence. The study adopts a quantitative approach, gathering data through questionnaires, which are then analyzed using validity and reliability assessments, classical assumption testing, multiple linear regression, hypothesis evaluation, and determination coefficient analysis. The findings reveal that tax penalties have a statistically significant effect on taxpayer compliance, indicated by a p-value of 0.000, which is below the threshold of 0.05. Similarly, tax outreach and service quality also show significant effects, with p-values of 0.000 and 0.044 respectively. When examined together, these three variables have a notable influence on compliance, demonstrated by an F-statistic of 29.675, exceeding the critical F-value of 3.091, and a combined significance level of 0.000. Overall, these factors explain 46.5% of the variation in individual taxpayer compliance, while the remaining 53.5% is attributed to other influences beyond the scope of this research.

Keywords: Tax Sanctions, Socialization, Tax Service Quality, Individual Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari sanksi perpajakan, edukasi pajak, dan mutu layanan fiskal baik secara terpisah maupun secara bersama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak individu. Permasalahan yang diangkat dalam riset ini adalah apakah terdapat pengaruh dari sanksi perpajakan, kegiatan sosialisasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, serta koefisien determinasi. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah batas 0,05. Begitu pula, variabel sosialisasi berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dan kualitas layanan fiskal juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi $0,044 < 0,05$. Ketiga faktor tersebut secara bersamaan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 29,675 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,091, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kontribusi ketiga variabel terhadap kepatuhan wajib pajak mencapai 46,5%, sementara sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kata kunci: Sanksi Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

A. PENDAHULUAN

Pendapatan terbesar bagi pemerintah berasal dari kontribusi wajib masyarakat yang memegang peranan strategis guna menunjang alokasi dana bagi kemajuan skala nasional. Di Indonesia, lebih dari 80% penerimaan Sumber keuangan negara



ditopang oleh pungutan wajib dari warga. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi prioritas utama pemerintah guna mengurangi ketergantungan terhadap pembiayaan dari utang luar negeri. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, Partisipasi aktif warga dalam menjalankan kewajiban pajaknya menjadi penentu utama tercapainya tujuan sistem perpajakan nasional. Sistem perpajakan di Indonesia berbasis penilaian mandiri, Seluruh subjek pajak memiliki tanggung jawab untuk secara sendiri menentukan besarnya pajak, melakukan penyeteroran, serta menyerahkan pelaporan kewajiban fiskalnya.. Namun, dalam praktiknya, sistem ini memiliki tantangan tersendiri, khususnya terkait tingkat kepatuhan yang masih fluktuatif.

pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi perpajakan ditegakkan dengan memberikan sanksi tegas terhadap pelanggaran perpajakan, agar wajib pajak lebih disiplin dalam menjalankan kewajibannya. Di samping penegakan sanksi, sosialisasi perpajakan secara terus-menerus juga dibutuhkan guna memperkuat pengetahuan serta kepedulian publik terhadap peran vital pajak. Edukasi yang efektif melalui berbagai media, seminar, maupun pendekatan langsung oleh petugas pajak dapat meningkatkan literasi perpajakan masyarakat, yang pada akhirnya berimplikasi pada tingkat kepatuhan yang lebih baik. Tidak kalah pentingnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan. Layanan yang responsif, bersahabat, dan edukatif mampu membentuk kesan baik bagi pembayar pajak serta meningkatkan keyakinan terhadap mekanisme pajak. Penyediaan fasilitas yang maksimal berperan sebagai faktor di luar aspek fiskal yang dapat menstimulasi ketaatan pajak secara mandiri.

Fenomena ketidakstabilan dalam pencapaian target Perolehan pajak dari individu Pihak yang memiliki kewajiban perpajakan di instansi pemungut pajak wilayah administratif Palembang Selatan selama periode 2020 sampai 2024 menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam hal kepatuhan wajib pajak. Walaupun dalam beberapa periode terakhir realisasi penerimaan pajak berhasil melebihi target yang ditetapkan, ketidakstabilan capaian tersebut mengindikasikan perlunya penelaahan ulang terhadap aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sejumlah studi terdahulu menunjukkan hasil yang tidak seragam terkait dampak dari pemberlakuan sanksi, kegiatan penyuluhan, serta mutu layanan perpajakan terhadap kepatuhan individu dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sebagian penelitian mengidentifikasi adanya keterkaitan yang nyata, namun sebagian lainnya tidak menemukan korelasi yang signifikan. Ketidaksesuaian temuan-temuan tersebut mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh ketiga aspek tersebut terhadap kepatuhan pajak perorangan, khususnya pada wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

B. KAJIAN TEORI

Pengertian Pajak

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 mengenai Penyesuaian Regulasi Perpajakan, pungutan pajak diartikan sebagai tanggung jawab keuangan yang wajib dilakukan oleh perorangan maupun badan hukum kepada pemerintah. Tanggung jawab ini bersifat wajib dan diatur oleh hukum yang berlaku, tanpa adanya manfaat langsung bagi pihak yang membayar, serta dimanfaatkan oleh negara untuk menjalankan fungsi administrasi pemerintahan dan memperkuat taraf hidup seluruh warga negara.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak oleh (Mardiasmo, 2023) Yaitu:

- a. Dalam fungsi anggarannya, pajak berperan sebagai instrumen pendapatan negara yang esensial guna mendanai berbagai pengeluaran pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik dan pembangunan nasional.
- b. Dalam peran pengaturannya, pajak digunakan oleh pemerintah sebagai instrumen untuk menjalankan kebijakan strategis di bidang sosial maupun ekonomi guna mencapai stabilitas dan kesejahteraan nasional.

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2023:11) yaitu:

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu cara penarikan iuran negara di mana lembaga pengelola pendapatan publik memiliki kuasa sepenuhnya dalam menentukan besaran kontribusi yang wajib diserahkan oleh masyarakat. Dalam model ini, efektivitas pelaksanaan iuran sangat ditentukan oleh keterlibatan langsung pihak berwenang, karena seluruh tahapan estimasi dan pemungutan dijalankan berdasarkan kendali penuh aparat pemungut.

2. *Self-Assessment System*

Sistem ini merupakan mekanisme pemungutan di mana individu atau badan sebagai pembayar pajak diberikan hak untuk menghitung sendiri besaran kewajiban perpajakannya. Artinya, efektivitas pemungutan pajak dalam model ini sangat bergantung pada inisiatif dan kejujuran dari pihak wajib pajak, karena proses perhitungan dan pelunasan pajak sepenuhnya berada di bawah kendali mereka sendiri.

3. *Withholding System*

Merupakan metode pemungutan pajak yang menyerahkan otoritas kepada pihak lain selain pemerintah maupun wajib pajak untuk melakukan pemotongan langsung terhadap jumlah nilai pungutan yang wajib disetor oleh pihak yang bersangkutan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Sumarno, 2023) Ketaatan pembayar pajak memiliki peranan Krusial untuk mempertahankan keseimbangan dan kelangsungan mekanisme pemungutan pajak, dengan meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak, pemerintah dapat memperoleh pendapatan yang diperlukan untuk membiayai beberapa program pemerintah.

Sanksi Pajak

Menurut (Hantono & Sianturi, 2021) Hukuman dalam bidang perpajakan berfungsi sebagai bentuk penegakan agar ketentuan yang tercantum dalam peraturan perpajakan dijalankan dengan benar. Dengan demikian, sanksi tersebut bertindak sebagai mekanisme pengendalian agar individu atau entitas tidak melanggar regulasi perpajakan yang telah ditentukan.

Sosialisasi

Menuru (Devi & Purba,2020) Penyuluhan perpajakan Adalah langkah strategis yang dijalankan oleh otoritas perpajakan nasional dalam menyampaikan pengetahuan serta memperluas wawasan publik, terutama pihak yang memiliki kewajiban fiskal, terkait aturan dan tanggung jawab pajak, melalui pendekatan



komunikasi yang efisien dan sesuai sasaran.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Elitan, 2015) Kualitas pelayanan fiskal mengacu pada jenis dukungan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada publik, terutama individu atau entitas yang memiliki kewajiban pajak, untuk membantu mereka dalam menjalankan hak serta memenuhi tanggung jawab perpajakan secara benar dan sesuai ketentuan yang berlaku.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil fokus pada individu yang memiliki kewajiban perpajakan dan telah tercatat sebagai pihak-pihak yang menjalankan kewajiban fiskal di area yurisdiksi KPP Pratama Palembang. Lokasi pelaksanaan riset berada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu II, yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kelurahan 14 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang.

Studi ini menerapkan model penelitian yang mengandalkan pendekatan statistik untuk mengolah data, yang berpijak pada asas positivisme. Rancangan ini dipakai dalam menjelajahi karakteristik sekelompok target dan sampel melalui sarana pengumpulan data yang dibuat khusus, serta dianalisis secara statistik. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran objektif dan menguji kebenaran asumsi dasar yang telah dibentuk sebelumnya.

Adapun faktor-faktor yang ditelaah dalam studi ini mencakup penerapan hukuman perpajakan, kegiatan penyuluhan atau edukasi pajak, mutu layanan fiskal, serta tingkat kepatuhan individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Ketaatan individu terhadap kewajiban perpajakan	Tingkat kepatuhan fiskal menunjukkan kondisi ketika pembayar pajak memiliki kesadaran penuh akan hak dan kewajiban pajaknya, dan melaksanakannya secara sukarela sesuai regulasi yang berlaku	1. Wajib pajak mendaftarkan diri 2. Kepatuhan dalam membayar 3. Menyampaikan SPT tepat waktu (Waluyo, 2017)	Ordinal
Sanksi pajak	sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat penegakan hukum Guna mendorong ketaatan pajak, baik dari segi administratif maupun substansi kewajiban.	1. Sanksi yang tegas 2. Sosialisasi sanksi perpajakan 3. Tingkat penerapan sanksi (Hantono, 2021)	Ordinal
Sosialisasi	sosialisasi pajak adalah upaya sistematis dari Direktorat Jenderal Pajak demi meningkatkan literasi serta kepatuhan pajak melalui sarana penyebaran informasi dan pendekatan langsung kepada publik	1. Menyelenggarakan sosialisasi 2. inforasi langsung dari petugas wajib pajak 3. pemasangan billboard (Meljono, 2023)	Ordinal
Mutu layanan fiskal	Mutu layanan merujuk pada tingkat kecakapan penyedia jasa dalam mencukupi maupun melampaui ekspektasi pengguna layanan, baik dari sisi hasil (output) maupun proses penyampaian layanan itu sendiri	1. Fasilitas pelayanan 2. Profesionalitas pelayanan 3. Kenyamanan pelayanan (Tjiptono, 2022)	Ordinal

Menurut (Wiratna, 2022) Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan jumlah Individu, kelompok, atau entitas yang memiliki ciri-ciri dan sifat khusus yang relevan untuk dikaji dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini populasi sebanyak 152.645 orang pribadi yang telah resmi terdaftar sebagai pelaku kewajiban pajak di lingkungan KPP Pratama Palembang.

Contoh penelitian adalah bagian terbatas yang mencerminkan keseluruhan kelompok studi beserta atribut yang melekat padanya. Dalam studi ini, pemilihan peserta dilakukan melalui pendekatan pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu memilih individu secara spontan berdasarkan interaksi tak terencana, di mana siapa saja yang dijumpai oleh peneliti dan bersedia, akan dijadikan responden. Peneliti membagikan angket kepada 100 orang yang melakukan kewajiban pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang selama periode Maret hingga Mei tahun 2025.

Studi ini menggunakan informasi primer yang dikumpulkan secara langsung dengan membagikan formulir pertanyaan kepada partisipan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Seberang Ulu, berdasarkan jumlah unit analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Riset ini mengandalkan formulir tertulis sebagai sarana utama untuk mengumpulkan data dari partisipan, yaitu dengan menyajikan daftar pertanyaan tertulis kepada partisipan untuk dijawab secara langsung ataupun secara daring melalui platform Google Form. Individu yang dijadikan responden dalam studi ini adalah perseorangan yang memiliki kewajiban perpajakan dan telah termasuk dalam data administrasi fiskal KPP Pratama Seberang Ulu.

Untuk proses analisis data, digunakan serangkaian uji statistik yang meliputi pengujian asumsi dasar, seperti uji distribusi normal dan pengujian autokorelasi, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan linier untuk menganalisis beberapa prediktor, serta perhitungan nilai koefisien determinasi guna melihat seberapa besar dampak faktor bebas terhadap hasil yang diamati.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item pertanyaan	Validitas (r_{hitung})	Product moment (r_{tabel})	Kesimpulan
Item 1	0,532	0,197	Valid
Item 2	0,486	0,197	Valid
Item 3	0,411	0,197	Valid
Item 4	0,326	0,197	Valid
Item 5	0,400	0,197	Valid
Item 6	0,478	0,197	Valid
Item 7	0,398	0,197	Valid
Item 8	0,422	0,197	Valid
Item 9	0,428	0,197	Valid

Sumber: data diolah 2025

Berdasar evaluasi kelayakan alat ukur data diatas terkait Instrumen Y dinyatakan sah, dengan signifikansi di bawah 0,01 dan r_{hitung} melebihi r_{tabel} *product moment* atau r_{tabel} (0,197). r_{hitung} yang lebih tinggi dari dari item yang lain adalah 0,532 pada item pertanyaan nomor 1 dan r_{hitung} paling rendah adalah 0,326



pada item pertanyaan nomor 4. Dan dapat di simpulkan bahwa data yang didapatkan dari jawaban responden mengenai kepatuhan wajib pajak (Y) dari 9 item pertanyaan adalah valid dan layak dimanfaatkan dalam riset berikutnya.

Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak

Item pertanyaan	Validitas (r_{hitung})	Product moment (r_{tabel})	Kesimpulan
Item 1	0,379	0,197	Valid
Item 2	0,449	0,197	Valid
Item 3	0,427	0,197	Valid
Item 4	0,386	0,197	Valid
Item 5	0,305	0,197	Valid
Item 6	0,397	0,197	Valid
Item 7	0,396	0,197	Valid
Item 8	0,432	0,197	Valid
Item 9	0,395	0,197	Valid

Sumber: data diolah, 2025

Dari hasil penilaian sahnya data diatas terkait uji validitas sanksi pajak (X_1) bahwa semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01 dan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai *product moment* atau r_{tabel} (0,197). r_{hitung} yang lebih tinggi dari dari item yang lain adalah 0,499 pada item pertanyaan nomor 2 dan r_{hitung} paling rendah adalah 0,305 pada item pertanyaan nomor 5. Dan dapat di simpulkan bahwa data yang didapatkan dari jawaban responden mengenai sanksi pajak dari 9 item pertanyaan terbukti sah dan layak dipakai dalam riset lanjutan.

Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi

Item pertanyaan	Validitas (r_{hitung})	Product moment (r_{tabel})	Kesimpulan
Item 1	0,619	0,197	Valid
Item 2	0,732	0,197	Valid
Item 3	0,724	0,197	Valid
Item 4	0,665	0,197	Valid
Item 5	0,730	0,197	Valid
Item 6	0,676	0,197	Valid
Item 7	0,698	0,197	Valid
Item 8	0,591	0,197	Valid
Item 9	0,494	0,197	Valid

Sumber: data diolah, 2025

Dari pengujian keabsahan instrumen pada variabel penyuluhan (X_2), seluruh nilai probabilitas berada di bawah angka 0,01 dan setiap nilai korelasi observasi melampaui batas minimum r_{tabel} sebesar 0,197. Nilai korelasi tertinggi muncul pada pernyataan ke-2 sebesar 0,732, sedangkan nilai terendah ditemukan pada pernyataan ke-9 sebesar 0,494. Merujuk pada hasil analisis, semua item dalam pernyataan menunjukkan kecenderungan yang serupa yang mengukur variabel penyuluhan (X_2) memiliki tingkat keandalan yang memadai dan dapat dimanfaatkan dalam proses analisis lanjutan.

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Item pertanyaan	Validitas	Product moment	Kesimpulan
Item 1	0,484	0,197	Valid
Item 2	0,399	0,197	Valid
Item 3	0,510	0,197	Valid
Item 4	0,516	0,197	Valid

Item 5	0,610	0,197	Valid
Item 6	0,598	0,197	Valid
Item 7	0,591	0,197	Valid
Item 8	0,483	0,197	Valid
Item 9	0,588	0,197	Valid

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas data diatas terkait uji validitas kualitas pelayanan pajak (X_3) bahwa semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01 serta nilai hubungan antar variabel melebihi ambang batas tabel (0,197). r hitung yang lebih tinggi dari dari item yang lain adalah 0,721 pada item pertanyaan nomor 6 dan r hitung paling rendah adalah 0,525 pada item pertanyaan nomor 2. Dan dapat di simpulkan bahwa data yang didapatkan dari jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pajak dari 9 item pertanyaan terbukti sahih dan siap diterapkan dalam studi berikutnya.

Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	keterangan
1	Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,753	0,7	Reliabel
2	Sanksi pajak (X1)	0,722	0,7	Reliabel
3	Sosialisasi (X2)	0,896	0,7	Reliabel
4	Kualitas pelayanan pajak (X3)	0,827	0,7	Reliabel

Berdasarkan hasil reliabelitas diatas, dapat diketahui bahwa:

- Aspek Y yang mengukur ketaatan fiskal individu memperoleh skor Alpha Cronbach sebesar 0,753. Karena angka Angka itu melebihi standar terendah yang ditetapkan, yaitu 0,7, maka alat ukur yang diterapkan dinyatakan konsisten dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan informasi dalam studi ini.
- Nilai reliabilitas untuk aspek X1 yang merepresentasikan penalti fiskal menunjukkan skor Alpha sebesar 0,722. Mengingat angka ini melampaui standar minimum 0,7, maka perangkat ukur tersebut dinilai memiliki kestabilan internal yang cukup baik dan layak dipercaya untuk dijadikan alat dalam proses pengumpulan data.
- Aspek X2 yang merepresentasikan kegiatan penyampaian informasi memperoleh hasil uji reliabilitas dengan skor Alpha sebesar 0,896. Karena hasil ini berada di atas standar minimum 0,7, maka dapat diyakini bahwa instrumen tersebut menunjukkan kestabilan pengukuran yang sangat baik dan sesuai digunakan dalam pengambilan data riset.
- Pengukuran konsistensi internal terhadap indikator pada variabel pelayanan fiskal (X3) menghasilkan nilai Alpha sebesar 0,827. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memenuhi syarat keandalan yang memadai dan pantas dipakai untuk riset secara terus-menerus.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan pendapat Wiratna (2022:179), Pemeriksaan distribusi residual dilakukan untuk memastikan bahwa kesalahan peramalan dalam model regresi memiliki pola sebaran yang sesuai dengan distribusi normal. Data dikatakan normal jika Asymp. Sig. > 0,05, dan tidak normal jika < 0,05l.



Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77572977
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.062
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

Output analisis statistik memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena angka ini melampaui ambang batas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual dalam model bersifat normal atau tidak menyimpang secara statistik.

Hasil Uji Multikolinearitas

Menurut pendapat Ghozali (2018:107), analisis terhadap kemungkinan terjadinya multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam suatu model regresi. Jika antar variabel bebas saling mempengaruhi, maka hal tersebut menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berdiri sendiri. Dalam hal ini, jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat multikolinearitas. Sebaliknya, jika toleransi berada di bawah 0,10 atau nilai VIF melebihi angka 10, maka hal tersebut menunjukkan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas dalam model yang dianalisis.

Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	18.037	3.247		5.555	.000		
	sanksi pajak	.712	.093	.695	7.625	.000	.651	1.537
	Sosialisasi	-.312	.061	-.437	-5.148	.000	.751	1.331
	Kualitas pelayanan pajak	.164	.081	.176	2.040	.044	.730	1.371

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: data diolah dengan perangkat SPSS22, (2025)

Melalui informasi yang ditampilkan dalam tabel statistik kolinearitas, terlihat bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai tolerance dan VIF tertentu. Bila tolerance berada di atas 0,1 dan angka VIF di bawah 10, maka hal ini menandakan tidak terdapat korelasi ganda antar variabel. Pemaparan lebih lanjut mengenai hasil evaluasi multikolinearitas dapat dilihat pada penjelasan berikutnya.

- Variable sanksi pajak (X_1) memperoleh skor toleransi senilai 0.651 ($0,651 > 0,1$) serta memperlihatkan hasil VIF sejumlah 1.537 ($1,537 < 10$), maka dapat disimpulkan variable X_1 tidak terjadi multikoloneritas.
- Variabel X_2 yang merepresentasikan kegiatan penyampaian informasi menunjukkan skor toleransi sebesar 0,751, melampaui batas bawah 0,1, dan memiliki nilai VIF sebesar 1,331, yang berada di bawah ambang atas 10. Oleh

karena itu, dapat dinyatakan bahwa pada variabel ini tidak ditemukan indikasi hubungan linear ganda antar prediktor.

- c. Komponen X3 yang mengindikasikan tingkat efektivitas pelayanan pada ranah perpajakan mencatat nilai toleransi sebesar 0,730, yang melampaui nilai batas bawah 0,1, serta memiliki skor Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,371, yang tidak melebihi ambang batas 10. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa tidak ditemukan adanya permasalahan multikolinieritas antara X3 dan prediktor lainnya dalam model.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Menurut Basuki (2017:105), Uji ketidaksamaan varian dilakukan guna menilai apakah sisa kesalahan dari satu data berbeda secara signifikan dengan data lainnya. Suatu model regresi dikatakan memenuhi syarat jika tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas, yang dapat dibuktikan apabila hasil pengujian Glejser memperlihatkan tingkat signifikansi lebih tinggi dari 0,05.

Tabel Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.037	3.247		5.555	.000		
	sanksi pajak	.712	.093	.695	7.625	.000	.651	1.537
	Sosialisasi	-.312	.061	-.437	-5.148	.000	.751	1.331
	Kualitas pelayanan pajak	.164	.081	.176	2.040	.044	.730	1.371

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Nilai signifikan untuk setiap variabel adalah sanksi pajak sebesar 0,000, nilai signifikansi sosialisasi mencapai 0,000 dan untuk aspek pelayanan perpajakan tercatat pada level 0,044. Seluruh variabel memiliki angka signifikansi rendah, menunjukkan tidak ada pola varian tak seragam.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pendekatan regresi linier berganda diterapkan sebagai teknik analisis guna mengetahui sejauh mana pengaruh dari penalti pajak, kegiatan penyuluhan, dan mutu layanan instansi perpajakan terhadap kepatuhan individu pembayar pajak yang terdaftar pada unit layanan pajak utama.

Table Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T		Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.037	3.247		5.555	.000		
Sanksi pajak	.712	.093	.695	7.625	.000	.651	1.537
Sosialisasi	-.312	.061	-.437	-5.148	.000	.751	1.331
Kualitas pelayanan pajak	.164	.081	.176	2.040	.044	.730	1.371

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: data diolah dengan program SPSS 22, (2025)



Mengacu pada data dalam tabel sebelumnya, dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 18,037 + 0,712X_1 + (-0,312)X_2 + 0,164X_3$$

Jika merujuk pada hasil persamaan di atas, dapat diketahui bahwa:

- 1) Konstanta 18,037 berarti saat semua variabel bebas nol, nilai variabel terikat sebesar 18,037, yakni sanksi perpajakan (X1), sosialisasi (X2), dan mutu layanan perpajakan (X3), berada dalam kondisi tidak aktif atau bernilai nol, maka Nilai kepatuhan individu terhadap pajak di KPP Pratama Seberang Ulu diproyeksikan mencapai 18,037 dalam kondisi tanpa pengaruh dari faktor-faktor independen.
- 2) Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penalti perpajakan memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap sikap ketaatan individu dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Semakin tinggi tingkat penerapan sanksi, maka kecenderungan individu untuk mematuhi kewajiban perpajakan juga akan meningkat, selama pengaruh dari variabel lainnya seperti penyuluhan dan pelayanan pajak tetap berada pada tingkat yang sama atau tidak berubah.
- 3) Besaran koefisien untuk indikator penyuluhan pajak (X2) tercatat sebesar -0,321. Artinya, apabila terjadi peningkatan sebesar satu satuan atau sebesar 1% pada faktor tersebut, maka akan terjadi penurunan pada tingkat kepatuhan individu pembayar pajak (Y) sebesar 0,321 atau setara dengan 32,1%. Penurunan ini diasumsikan terjadi ketika variabel bebas lainnya dalam model regresi tetap tidak mengalami perubahan atau berada dalam keadaan stabil.
- 4) Nilai koefisien untuk indikator efisiensi pelayanan fiskal (X3) tercatat sebesar 0,164. Artinya, apabila indikator ini mengalami peningkatan sebesar satu unit atau 1%, maka akan terjadi peningkatan terhadap tingkat kepatuhan individu pembayar pajak (Y) sebesar 0,164 atau 16,4%, dengan ketentuan bahwa seluruh faktor bebas lainnya dalam model analisis regresi tetap tidak mengalami perubahan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tindakan penegakan hukum di bidang perpajakan, program sosialisasi, dan mutu layanan perpajakan turut berkontribusi terhadap ketaatan perorangan dalam melaksanakan tanggung jawab fiskalnya sebagai pihak yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Indikator adjusted R square dimanfaatkan guna mengetahui sejauh mana faktor-faktor independen dapat menjelaskan fluktuasi yang terjadi pada variabel yang dipengaruhi dalam suatu model regresi.

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.465	2.81877

a. Predictors: (Constant), sanksi pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: data di olah dengan SPSS:22, 2025

Hasil yang ditampilkan pada tabel menunjukkan bahwa nilai R squared mencapai angka 0,465. Artinya, sekitar 46,5% variabilitas dalam tingkat kepatuhan individu terhadap kewajiban pajak dapat dijelaskan oleh faktor-faktor seperti penegakan sanksi, kegiatan penyuluhan, serta mutu layanan perpajakan. Sementara itu, sisa persentase sebesar 53,5% dipengaruhi oleh aspek-aspek lain di luar lingkup penelitian ini, misalnya penghapusan sanksi pajak (tax amnesty), literasi perpajakan, kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban pajak, tingkat penghasilan, pemahaman serta motivasi pembayar pajak, tingkat pendidikan formal, nilai-nilai etika pribadi, efektivitas pengawasan, ketersediaan layanan konsultasi fiskal, struktur tarif pajak, proses audit fiskal, penggunaan teknologi elektronik perpajakan (e-tax), skala usaha, keterbukaan informasi fiskal, dan tanggung jawab pengelolaan sistem perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis

Uji t

Tabel Uji t (persial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.037	3.247		5.555	.000		
sanksi pajak	.712	.093	.695	7.625	.000	.651	1.537
Sosialisasi	-.312	.061	-.437	-5.148	.000	.751	1.331
Kualitas pelayanan pajak	.164	.081	.176	2.040	.044	.730	1.371

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: data diolah menggunakan SPSS:2025

Mengacu pada data yang disajikan dalam tabel sebelumnya, dapat dilakukan analisis perbandingan antara hasil uji t dengan ambang signifikansi sebesar 0,05, yaitu sebagai berikut:

- 1) Komponen hukuman fiskal menunjukkan nilai probabilitas 0,000, lebih kecil dari batas 0,05, sehingga asumsi awal tidak diterima dan pernyataan tandingan dapat diterima.
- 2) Unsur penyebaran informasi memperoleh nilai signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari batas 0,05, menandakan bahwa dugaan awal ditolak dan pernyataan pengganti diterima.
- 3) Faktor efektivitas pelayanan fiskal menunjukkan angka probabilitas 0,044, yang lebih kecil dari ketentuan 0,05, sehingga asumsi dasar ditolak dan pernyataan tandingan diterima sebagai kesimpulan.

Sebagai hasilnya, dapat disampaikan bahwa secara terpisah, faktor penegakan sanksi fiskal (X1) memberikan dampak yang nyata terhadap kepatuhan individu pembayar pajak (Y). Begitu pula, unsur diseminasi informasi perpajakan (X2) mempunyai dampak berarti terhadap perilaku taat pajak, dan elemen mutu pelayanan administrasi pajak (X3) berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan subjek pajak (Y).

Hasil Uji F

Hasil uji simultan uji f disajikan pada tabel sebagai berikut:



Tabel Hasil Uji F (simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	707.347	3	235.782	29.675	.000 ^b
Residual	762.763	96	7.945		
Total	1470.110	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), sanksi pajak (X1), sosialisasi (X2), kualitas pelayanan pajak (X3)

Sumber: data diolah dengan menggunakan SPSS22, (2025)

Pengujian F dalam studi ini dapat dijelaskan melalui tabel F, di mana N menunjukkan jumlah total responden yang diteliti dan k merepresentasikan jumlah variabel yang dianalisis. Pada penelitian ini, jumlah subjek sebanyak 100 dengan empat variabel yang dianalisis. Perhitungan derajat kebebasan menunjukkan $df_1 = 3$ (4 dikurangi 1) dan $df_2 = 96$ (100 dikurangi 4). Mengacu pada tabel F, nilai kritis yang dipakai adalah 3,091.

Berdasarkan informasi dalam tabel tersebut, hasil uji F menghasilkan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas 0,05. Di samping itu, nilai F hitung sebesar 29,675 lebih besar dibandingkan dengan F tabel yang bernilai 3,091. Hasil penelitian menyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) tidak berlaku, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) layak diterima.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara kolektif, faktor hukuman pajak (X1), edukasi perpajakan (X2), serta efisiensi layanan fiskal (X3) memberikan kontribusi yang berarti terhadap tingkat kepatuhan individu pembayar pajak (Y)

Pembahasan

Kajian ini menelaah efek dari sanksi perpajakan, sosialisasi, serta kualitas pelayanan fiskal terhadap ketaatan wajib pajak pribadi di kantor pajak utama. Di bawah ini disajikan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini:

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Uji statistik t menunjukkan bahwa indikator sanksi perpajakan memiliki tingkat probabilitas sebesar 0,000, lebih kecil dari nilai ambang 0,05. Kondisi ini menegaskan bahwa hipotesis dasar (H_0) ditolak dan hipotesis tandingan diterima. Secara terpisah, hal ini menunjukkan bahwa penerapan hukuman atas pelanggaran perpajakan berdampak nyata terhadap tingkat kepatuhan individu dalam menjalankan kewajiban pajaknya di wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Hasil tersebut diperkuat oleh temuan dari riset yang dilakukan oleh Bhegawati (2023), yang mengevaluasi pengaruh penalti, layanan fiskal, kegiatan penyuluhan pajak, serta kesadaran perpajakan terhadap ketaatan pembayar pajak perseorangan di kawasan Denpasar Timur. Riset ini menyimpulkan bahwa penerapan sanksi pajak memberikan dampak yang nyata terhadap sikap taat pembayar pajak. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penegakan sanksi yang lebih ketat dapat mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil evaluasi dengan pendekatan uji t menunjukkan bahwa komponen penyuluhan perpajakan memiliki nilai probabilitas 0,000, yang lebih kecil dari batas penentu 0,05. Kondisi ini mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis dasar dan

penerimaan terhadap hipotesis tandingan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kegiatan penyampaian informasi serta pendidikan mengenai pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan pembayar pajak individu di area kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Temuan ini selaras dengan riset yang dilakukan oleh Ningsih dan Sudiartana (2023) mengenai dampak penyuluhan perpajakan, mutu layanan fiskal, serta pemberlakuan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan individu pembayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelaksanaan edukasi pajak yang informatif dan transparan oleh petugas berkontribusi pada peningkatan kesadaran akan pentingnya pajak. Ketika informasi perpajakan tersampaikan secara efektif, maka akan mendorong individu untuk lebih taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya di wilayah kerja KPP terkait.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Temuan dari pengujian statistik *t* mengindikasikan bahwa aspek mutu pelayanan dalam bidang perpajakan memiliki nilai probabilitas sebesar 0,044, yang berada di bawah ambang toleransi 0,05. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa hipotesis awal ditolak dan hipotesis tandingan dapat diterima. Oleh karena itu, secara parsial, Tingkat efisiensi layanan fiskal turut memengaruhi kepatuhan individu dalam menjalankan kewajiban perpajakan di lingkungan kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita (2020), yang membahas pengaruh pemahaman perpajakan, penalti pajak, dan mutu pelayanan terhadap kepatuhan pembayar pajak individu di KPP Pratama Ambon. Studi tersebut menyimpulkan bahwa perbaikan dalam pelayanan instansi perpajakan cenderung mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi tanggung jawab fiskalnya. Dengan kata lain, pelayanan yang efisien, ramah, dan tepat sasaran mampu mendorong peningkatan kepatuhan individu terhadap aturan perpajakan, sebagaimana juga teridentifikasi dalam konteks KPP Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Evaluasi data menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,465, yang menunjukkan bahwa faktor hukuman pajak, penyebaran informasi perpajakan, dan kualitas layanan otoritas pajak menjelaskan 46,5% dari variasi perilaku patuh wajib pajak. Sementara itu, 53,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar pembahasan riset ini, seperti kebijakan penghapusan utang pajak, tingkat literasi perpajakan, kesadaran individu terhadap kewajiban fiskal, pendapatan, semangat pribadi, latar belakang pendidikan, serta komitmen moral.

Hasil pengolahan data mengindikasikan bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 berada di bawah batas toleransi 0,05, sementara nilai *F* empiris sebesar 29,675 melampaui nilai *F* referensi sebesar 3,091. Hal ini menandakan bahwa asumsi dasar ditolak dan alternatifnya diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, faktor denda perpajakan (*X*₁), penyuluhan fiskal (*X*₂), dan mutu layanan otoritas pajak (*X*₃) berpengaruh secara substansial terhadap kepatuhan perpajakan individu (*Y*) di lingkungan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ningsih dan Sudiartana (2023), yang menganalisis dampak dari edukasi perpajakan, efektivitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak perseorangan di KPP



Pratama Denpasar Timur. Penelitian mereka mengungkapkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap aturan perpajakan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan dan pengelolahan data yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Uji statistik terhadap variabel X1 menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa penalti fiskal memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Semakin ketat penerapan hukuman perpajakan, semakin tinggi kecenderungan individu untuk memenuhi kewajiban pajaknya di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji t terhadap variabel sosialisasi perpajakan (X2), diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari nilai ambang 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara individual, aktivitas diseminasi informasi terkait perpajakan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Semakin efektif proses edukasi yang dilakukan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Indikator kualitas layanan pajak (X3) menunjukkan hasil uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 0,044, yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin optimal fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh KPP Pratama, maka semakin tinggi pula kecenderungan individu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
4. Hasil evaluasi melalui uji F pada variabel Y menunjukkan tingkat probabilitas sebesar 0,000, yang berada di bawah nilai ambang 0,05, serta nilai F empiris sebesar 29,675 melebihi nilai referensi tabel sebesar 3,091. Temuan ini merefleksikan bahwa secara kolektif, unsur penegakan sanksi fiskal, aktivitas edukasi perpajakan, serta efektivitas pelayanan otoritas pajak secara signifikan memengaruhi perilaku kepatuhan individu terhadap kewajiban perpajakannya. Artinya, peningkatan efektivitas pada ketiga aspek tersebut berpotensi memperkuat kepatuhan fiskal di wilayah kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Saran

Berdasarkan hasil akhir penelitian, penulis memberikan beberapa usulan yang berkaitan dengan penerapan denda perpajakan, penyebaran informasi perpajakan, serta peningkatan kualitas pelayanan fiskal dalam upaya mendorong kepatuhan individu sebagai wajib pajak orang pribadi, yaitu sebagai berikut:

1. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebaiknya menerapkan pendekatan yang lebih ketat terhadap individu yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemberian konsekuensi yang proporsional dan dilaksanakan secara konsisten terhadap pelanggaran ketentuan perpajakan sangat penting sebagai upaya penegakan aturan, yang diharapkan mampu mendorong kepatuhan dan mengurangi pelanggaran di masa mendatang.
2. Diharapkan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dapat terus meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai perpajakan secara rutin menyeluruh kepada wajib

- pajak. Sosialisasi yang dilakukan bukan hanya menjelaskan kewajiban dan hak wajib pajak, tetapi juga mengenai pentingnya kepatuhan sebagai bentuk kontribusi Pembangunan negara dengan adanya sosialisasi yang berkelanjutan dan tepat sasaran diharapkan dapat memberikan sikap sadar dan taat yang akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak
3. Diharapkan KPP Pratama dapat terus memperhatikan dan memaksimalkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, khususnya dalam hal pendampingan dan membantu pada saat wajib pajak mengalami kesulitan, pelayanan yang ramah, responsive dan selektif sangat penting untuk menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap instansi perpajakan
 4. Diharapkan KPP Pratama Palembang Seberang ulu juga harus mempertahankan dan terus melaksanakan pemberian pelayanan pajakterbaik kepada wajib pajak, membantu segala sesuatu yang di butuhkan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan.
- Devi, N., & Purba, M. A. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT Tahunannya. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Elitan, A. (2015). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dan Praktis / Lena Elitan, Lina Anatan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multifariatif Dengan Program SPSS 25*. undip.
- Mardiasmo. (2023). *PERPAJAKAN* (Yulia (ed.); fransiska). ANDI, Yogyakarta.
- Meljono. (2023). *Pengetahuan Perpajakan disesuaikan UU No. 7 Tahun 2021*. Nuta Media.
- Ningsih, N. P. L., & Sudiartana, I. M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(03), 482–491. <https://doi.org/10.23887/jap.v14i03.70119>
- Rita., J., D. dan A. (2020). pwnengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 06(1), 39–51. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>
- Sumarno, M. (2023). *kepatuhan pajak*. CV. AA. RIZKY.
- Tjiptono. (2022). *No Title Manajemen Pelayanan jasa*.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Edisi Revisi*.
- Wiratna. (2022). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRES

