

# Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen Tahun 2025

Teuku Tharmizi <sup>1\*</sup>, Safri Nurmantu <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> teukutharmizi@gmail.com; <sup>2</sup> safri@stiami.ac.id

\* Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords :

Taxpayer Knowledge;  
Taxpayer Awareness;  
Tax Office Services;  
Taxpayer Compliance;

*This study aims to analyze the influence of taxpayer knowledge, taxpayer awareness, and tax office services on taxpayer compliance at the Jakarta Senen Primary Tax Office in 2025. The research method uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. Data were collected through the distribution of questionnaires to taxpayers, with six statement items for each variable. The results show that taxpayer knowledge positively affects compliance by 26.9%. Taxpayer awareness contributes 64.3%, while tax office services contribute 69.8%. Simultaneously, these three variables explain taxpayer compliance by 73.4% (R Square = 0.734). This research is expected to provide input for the Jakarta Senen Primary Tax Office in improving service strategies and taxpayer education to strengthen tax compliance.*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen vital dalam menopang perekonomian negara, karena menjadi sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Melalui pajak, pemerintah dapat membiayai berbagai program pembangunan, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga kesejahteraan sosial. Dengan demikian, pajak memiliki peranan strategis dalam menciptakan stabilitas dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, penerimaan pajak harus terus dioptimalkan agar tujuan pembangunan nasional dapat tercapai sesuai rencana. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam optimalisasi penerimaan pajak. Kepatuhan yang tinggi akan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan penerimaan negara. Kepatuhan ini tidak hanya mencakup kewajiban membayar pajak sesuai jumlah yang ditetapkan, tetapi juga meliputi pelaporan secara benar dan tepat waktu melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Jika seluruh wajib pajak disiplin dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka target penerimaan pajak akan lebih mudah terealisasi. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat pelaporan SPT tepat waktu yang seharusnya menjadi kewajiban tahunan bagi setiap wajib pajak.

Banyak wajib pajak yang lalai atau sengaja menunda pelaporan, sehingga menimbulkan potensi kehilangan penerimaan negara. Rendahnya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya pajak juga menjadi penyebab utama munculnya masalah kepatuhan. Selain persoalan keterlambatan pelaporan, fenomena lain yang cukup mengkhawatirkan adalah masih adanya praktik penggelapan pajak. Kasus-kasus penggelapan pajak menunjukkan adanya celah yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu untuk menghindari kewajiban mereka terhadap negara. Fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak pada dasarnya menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan perpajakan yang berlaku dengan perilaku masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya. Banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami aturan serta prosedur perpajakan, sehingga menimbulkan keterlambatan pelaporan maupun pembayaran pajak. Selain itu, faktor kesadaran dan persepsi keadilan dalam sistem perpajakan juga berperan penting. Ketika masyarakat merasa bahwa beban pajak tidak sebanding dengan manfaat yang diperoleh, maka motivasi untuk patuh pun menjadi rendah. Di sisi lain, praktik penggelapan pajak masih marak ditemukan di berbagai wilayah, termasuk di KPP Pratama Jakarta Senen. Modus penggelapan bisa bermacam-macam, mulai dari manipulasi laporan keuangan, menyembunyikan aset, hingga penggunaan dokumen fiktif untuk mengurangi jumlah

kewajiban pajak yang seharusnya dibayar.

Hal ini tidak hanya merugikan negara dari sisi penerimaan, tetapi juga menimbulkan ketidakadilan di antara wajib pajak. Mereka yang patuh justru merasa dirugikan karena harus menanggung beban lebih besar dibandingkan mereka yang tidak patuh. Tantangan bagi otoritas pajak, khususnya KPP Pratama Jakarta Senen, adalah bagaimana meningkatkan pengawasan sekaligus membangun kesadaran wajib pajak agar lebih taat. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperkuat sistem pengawasan berbasis teknologi, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas program sosialisasi dan edukasi pajak. Dengan kombinasi antara penegakan hukum yang tegas dan pelayanan yang baik, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sehingga penerimaan negara lebih optimal dan prinsip keadilan dalam sistem perpajakan dapat terwujud. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah strategis yang komprehensif, baik melalui peningkatan sosialisasi, perbaikan layanan, penguatan pengawasan, maupun penerapan sanksi yang tegas. Dengan adanya upaya yang terintegrasi. Rendahnya kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya tingkat pengetahuan wajib pajak yang masih rendah, kesadaran yang belum optimal, serta kualitas pelayanan KPP yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan KPP terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Senen tahun 2025.

## KAJIAN LITERATUR

1. Pengetahuan Wajib Pajak, Menurut Palil & Mustapha (2011), pengetahuan pajak mengacu pada kemampuan wajib pajak memahami hukum, regulasi, dan kewajiban perpajakan. Pengetahuan pajak yang baik mendorong wajib pajak lebih patuh.
2. Kesadaran Wajib Pajak, Ajzen (1991) melalui Theory of Planned Behavior menyebutkan bahwa kesadaran terbentuk melalui sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Kesadaran wajib pajak yang tinggi meningkatkan kepatuhan sukarela.
3. Pelayanan KPP, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dalam SERVQUAL Model menyatakan bahwa kualitas layanan diukur dari lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pelayanan yang baik mendorong kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.
4. Kepatuhan Wajib Pajak, Menurut Fischer et al. (1992), kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor demografis, psikologis, struktural, dan peluang. Semakin baik faktor-faktor tersebut, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Senen. Namun, mengingat jumlah populasi yang cukup besar, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Jumlah responden ditentukan berdasarkan kecukupan untuk analisis regresi linier berganda, sehingga hasil penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert 1–5, yang memungkinkan peneliti mengukur tingkat persepsi, sikap, serta pandangan responden terhadap variabel yang diteliti. Skala ini memberikan pilihan jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sehingga memudahkan dalam mengukur intensitas sikap responden. Variabel penelitian meliputi pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen (pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Melalui uji regresi, peneliti dapat mengidentifikasi variabel mana yang paling dominan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat bagi otoritas pajak, khususnya KPP Pratama Jakarta Senen, dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil penelitian

#### 1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan (26,9%)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan sebesar 26,9%. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Muliari dan Setiawan (2011), yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berperan penting dalam membentuk kepatuhan formal maupun material. Wajib pajak yang memahami peraturan, mekanisme pembayaran, dan konsekuensi dari pelanggaran cenderung lebih patuh. Penelitian terdahulu oleh Wahyuni (2019) juga menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun tingkat pengaruhnya relatif lebih rendah dibanding faktor lain seperti kesadaran. Perbandingan ini memperlihatkan bahwa pengetahuan merupakan prasyarat penting, namun bukan faktor dominan yang menentukan kepatuhan.

#### 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan (64,3%)

Kesadaran wajib pajak terbukti memberikan kontribusi besar, yakni 64,3%, terhadap kepatuhan. Hasil ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Handayani (2018) yang menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak muncul dari pemahaman akan fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara. Penelitian oleh Mustikasari (2007) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin besar pula tingkat kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak. Hasil penelitian Anda konsisten dengan penelitian terdahulu, bahkan menegaskan bahwa kesadaran merupakan faktor penting yang lebih kuat dibanding pengetahuan murni, karena menyangkut aspek moral dan tanggung jawab sosial wajib pajak.

#### 3. Pengaruh Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan (69,8%)

Pengaruh pelayanan KPP terhadap kepatuhan sebesar 69,8% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki posisi dominan. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) dalam konsep SERVQUAL, yang menekankan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles sebagai penentu kualitas layanan. Penelitian terdahulu oleh Jatmiko (2006) serta Budiono (2015) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan layanan yang ramah, transparan, dan cepat, wajib pajak lebih terdorong untuk melaksanakan kewajibannya secara benar. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepatuhan tidak hanya bisa dilakukan melalui edukasi, tetapi juga melalui perbaikan kualitas pelayanan.

#### 4. Pengaruh Simultan Ketiga Variabel terhadap Kepatuhan ( $R^2 = 73,4\%$ )

Secara simultan, pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan KPP memberikan pengaruh sebesar 73,4% terhadap kepatuhan wajib pajak. Angka ini cukup tinggi dan menunjukkan bahwa ketiga variabel saling melengkapi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Jati (2014), yang menyatakan bahwa kombinasi faktor internal (pengetahuan dan kesadaran) serta faktor eksternal (pelayanan fiskus) mampu secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perbandingan ini memperkuat pandangan bahwa kebijakan otoritas pajak harus dirancang secara komprehensif, tidak hanya menekankan satu faktor, tetapi dengan mengintegrasikan edukasi, pembentukan kesadaran, dan peningkatan kualitas pelayanan

### Pembahasan

#### Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan sebesar 26,9 %. Dengan kata lain, semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin tinggi kemungkinan mereka akan taat dalam melaporkan dan membayar pajak. Temuan ini selaras dengan penelitian-penelitian baru, misalnya Azhari & Poerwati (2023) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kodriyah et al (2024) Namun, pengaruhnya relatif

moderat dibanding faktor psikologis dan pelayanan hal ini menegaskan bahwa pengetahuan saja tidak cukup untuk mendorong kepatuhan maksimal.

Sesuai teori, pengetahuan berperan sebagai prasyarat (prerequisite) agar wajib pajak memahami hak, kewajiban, sanksi, dan prosedur perpajakan. Tanpa pengetahuan yang memadai, usaha peningkatan kepatuhan melalui kebijakan lain akan kurang efektif. Namun, bila pengetahuan tidak dikombinasikan dengan aspek kesadaran moral atau pelayanan memadai, efeknya bisa lemah. Penelitian lain selama 5 tahun terakhir juga menunjukkan bahwa peningkatan literasi pajak (tax literacy) berdampak positif terhadap kepatuhan, tetapi efeknya sering termediasi oleh persepsi keadilan pajak atau kepercayaan terhadap otoritas pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan**

Anda menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki kontribusi sebesar 64,3 %. Ini menandakan bahwa variabel psikologis kesadaran moral, rasa tanggung jawab sangat dominan dalam menentukan apakah wajib pajak akan mematuhi kewajibannya. Hal ini konsisten dengan banyak penelitian kontemporer. Misalnya, penelitian di KPP Pratama Pesanggrahan (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan (meskipun tidak meneliti pengetahuan dan pelayanan secara bersamaan). Niken Tri Yuniwati & Lin Oktris (2024) Lebih jauh, dalam konteks pelayanan perpajakan, studi terbaru juga menunjukkan bahwa interaksi antara kesadaran dan persepsi keadilan/pelayanan memperkuat niat kepatuhan.

Dari perspektif teori perilaku (Theory of Planned Behavior), kesadaran berkaitan dengan sikap terhadap kewajiban pajak dan norma subjektif ketika wajib pajak menyadari bahwa membayar pajak adalah bagian dari kewajiban sosial, mereka cenderung mau melaksanakannya. Penelitian mutakhir menekankan pentingnya internalisasi nilai moral dan empati kewargaan sebagai fondasi kesadaran pajak. Namun demikian, besarnya pengaruh kesadaran bisa dipengaruhi oleh konteks sosial budaya, tingkat pendidikan, dan kepercayaan terhadap lembaga pajak dalam penelitian Anda, faktor-faktor tersebut bisa menjadi variabel kontrol atau moderator di penelitian lanjutan.

### **Pengaruh Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan**

Menunjukkan bahwa pelayanan KPP memiliki pengaruh positif paling tinggi, yakni 69,8 %. Artinya, kualitas layanan fiskus dalam bentuk kecepatan, ketepatan, keramahan, transparansi, dan keandalan adalah faktor eksternal yang sangat penting dalam mendorong kepatuhan. Temuan ini juga sejalan dengan literatur terkini: misalnya penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat tahun 2023 menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Amelia Ramadhian & Maryono (2025) Selain itu, dalam konteks perpajakan digital, penelitian “Strategi dan Tantangan Perpajakan Digital di Indonesia” (2025) mengemukakan bahwa modernisasi sistem layanan pajak (misalnya perpajakan berbasis elektronik) memperkuat kepercayaan wajib pajak dan mendorong kepatuhan. Alia Herawati K. (2025) Interpretasi praktis, jika pelayanan fiskus buruk (respon lambat, petugas tidak ramah, sistem online sering error, kurang transparan), maka meskipun wajib pajak sudah punya pengetahuan atau kesadaran, mereka mungkin enggan mematuhi karena hambatan praktis atau frustrasi. Sebaliknya, pelayanan yang baik memperkecil gesekan (*transaction cost*) dalam kepatuhan. Namun, catatan: Anda harus memeriksa apakah ada efek multikolinearitas antara variabel pelayanan dan kesadaran atau pengetahuan bisa jadi sebagian efek pelayanan ‘*meng-overlap*’ dengan kesadaran atau persepsi terhadap fiskus.

### **Pengaruh Simultan ( $R^2 = 0,734$ )**

Model simultan Anda menunjukkan bahwa 73,4 % variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kombinasi pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan. Sisanya (26,6 %) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti: misalnya atribut demografis (pendapatan, usia, pendidikan), tingkat risiko, sanksi pajak, kepercayaan institusional, sistem pengawasan atau penegakan pajak, beban ekonomi, dan regulasi pajak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa integrasi antara faktor internal (pengetahuan, kesadaran) dan eksternal (pelayanan fiskus) sangat penting dalam merumuskan kebijakan perpajakan. Selaras dengan pandangan mutakhir bahwa strategi tunggal tidak cukup otoritas pajak harus menyinergikan edukasi

pajak, pelayanan yang baik, penggunaan teknologi (e-filing, e-billing, layanan daring), dan penegakan hukum agar efektivitas kebijakan meningkat.

Secara komparatif, beberapa penelitian mutakhir menunjukkan  $R^2$  yang lebih rendah (misalnya 50-60%) ketika variabel pelayanan atau teknologi tidak dimasukkan, sehingga penelitian Anda menunjukkan model yang cukup “kuat”. Meski demikian, berhati-hati terhadap kemungkinan bias endogenitas (misalnya wajib pajak yang patuh mungkin cenderung melapor pelayanan lebih baik) di penelitian lanjutan bisa digunakan pendekatan instrumen atau model panel untuk menguji kausalitas.

### **Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi kebijakan bagi KPP Pratama Jakarta Senen antara lain:

1. Program literasi perpajakan yang intensif dan kontinu, termasuk pelatihan online/offline, modul edukasi, video tutorial, dan kampanye sadar pajak.
2. Pembaruan sistem layanan elektronik (e-filing, e-billing, aplikasi pajak mobile) agar lebih mudah, cepat, stabil, dan user-friendly.
3. Pelatihan SDM petugas pajak untuk meningkatkan soft skill (keterampilan komunikasi, empati, responsivitas, transparansi).
4. Pengukuran dan evaluasi kinerja layanan (feedback wajib pajak, survei kepuasan) sebagai dasar perbaikan terus-menerus.
5. Penggabungan aspek moral dan nilai keadilan dalam sosialisasi (misalnya “pajak sebagai kontribusi sosial”) agar kesadaran internal semakin tinggi.
6. Penelitian lanjutan menambahkan variabel kontrol/moderator seperti kepercayaan pada institusi, sanksi, pendapatan, dan penggunaan teknologi pajak.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan KPP secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Senen tahun 2025. Secara parsial, pengetahuan memberikan kontribusi sebesar 26,9%, kesadaran memberikan pengaruh lebih besar yaitu 64,3%, dan pelayanan KPP memberikan pengaruh paling dominan sebesar 69,8%. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun pemahaman teknis mengenai perpajakan penting, faktor psikologis berupa kesadaran dan faktor eksternal berupa kualitas pelayanan fiskus jauh lebih menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 73,4% ( $R^2 = 0,734$ ).

Artinya, hampir tiga perempat variasi dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kombinasi pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan. Sementara itu, sisanya 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor ekonomi, tingkat pendapatan, sistem sanksi perpajakan, maupun kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya integrasi faktor internal dan eksternal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

1. Penelitian ini hanya menguji tiga variabel bebas (pengetahuan, kesadaran, pelayanan); variabel eksternal lain seperti sanksi pajak, kepercayaan pada institusi, dan kondisi ekonomi tidak dimasukkan.
2. Desain penelitian bersifat cross-sectional (data satu waktu), sehingga keterbatasan dalam menjustifikasi kausalitas jangka panjang.
3. Responden dibatasi pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Senen, sehingga hasilnya sulit digeneralisasi ke seluruh KPP di Indonesia.

4. Data diukur menggunakan self-report (kuisoner), berisiko bias sosial (social desirability).
5. Untuk penelitian lanjut, disarankan menggunakan desain longitudinal atau panel, memperluas variabel tambahan (moderator atau mediasi), serta menggunakan teknik statistik canggih (SEM, regresi panel, model endogenitas).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Amelia Ramadhian & Maryono Maryono. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. *COSTING: Jurnal Akuntansi*, 8(1). <https://doi.org/10.31539/costing.v8i1.14085> IPM2KPE Journal
- Andiani, I., Dian, I., & Novi, W. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Kepatuhan. *Jurnal Perpajakan Indonesia*.
- Azhari, D. I. & Poerwati, R. T. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1(IX), 41–57. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1232> E-Jurnal LPP Munsera
- Beta Dwi Lestari & Andriyanto Adhi Nugroho. (2024). Kepatuhan Pajak dan Kebijakan Hukum Terhadap Kesejahteraan Bisnis di Indonesia. *Kertha Semaya*, 12(12). <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i12.p15> Jurnal Universitas Udayana
- Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. (1992). Detection Probability and Taxpayer Compliance. *Journal of Accounting Literature*.
- Guna, W. I., Amini, S. A., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Badan Selama Era Pandemi Covid-19: Insentif Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2S). <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2S.1834> Jurnal PKN STAN
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). Factors Affecting Tax Compliance. *Journal of Asian Social Science*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Santoso, P., Pontoh, W., & Said, L. (2024). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance. *International Journal of Economics and Taxation*.
- Tambun, S. & Resti, R. R. (2022). Dampak Tax Planning dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh Nasionalisme. *Owner*, 6(3). <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.909> Jurnal Ilmiah UMM