

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PULO GADUNG

Dianalif Aishy¹ Deradjat Mahadi Sasoko² Amrul Natalsa Sitompul³

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. Data penelitian diperoleh dari mengumpulkan data dengan teknik kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan fiskus yang ditunjukkan dengan indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak individu, hal tersebut didasarkan pada skor rata-rata responden sebesar 4,25-4,62. Kualitas pelayanan sangatlah penting agar dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of tax service quality on individual taxpayer compliance at the Pulo Gadung Pratama Tax Service Office. Research data was obtained from collecting data using questionnaire and observation techniques. Research results The research results show that the level of tax service as indicated by indicators such as reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence influences the level of compliance of individual taxpayers, this is based on the average score of respondents of 4.25 – 4.62 . Service quality is very important in order to increase people's awareness and desire to be orderly as taxpayers.

Keywords: service quality, taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pajak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pungutan wajib yang biasanya berupa uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai kontribusi kepada negara atau pemerintah dalam berbagai hal, seperti pendapatan, kepemilikan, harga barang yang dibeli, dan sebagainya. Pajak adalah pilar

utama operasi pemerintah. Pajak tidak memberikan imbalan langsung kepada wajib pajak, melainkan hasil dari pajak digunakan untuk kepentingan umum, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan layanan publik lainnya.

Pajak merupakan instrumen penting bagi pemerintah untuk mengumpulkan

dana yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan negara, tetapi juga sebagai alat untuk mencapai redistribusi pendapatan dan keadilan sosial. Melalui pembayaran pajak, masyarakat berkontribusi pada pembangunan negara dan peningkatan kesejahteraan bersama. Kualitas pelayanan fiskus, termasuk daya tanggap dan kehandalan dalam pelayanan pajak, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efektivitas sistem perpajakan.

Ini karena sumber pendapatan negara terbesar saat ini adalah penerimaan pajak, yang mencapai Rp1.109,1 triliun, atau 64,6 persen dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari Januari 2023 hingga Juli 2023, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 7,8%. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Ini akan meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk patuh sebagai Wajib Pajak.

Pelayanan pajak didefinisikan sebagai layanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Direktorat Jenderal Pajak berusaha meningkatkan penerimaan dengan

meningkatkan layanan untuk membuat Wajib Pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Ini adalah hasil dari keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per.04/PJ/2019 tentang tempat pelayanan terpadu pada kantor pelayanan pajak. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan layanan perpajakan di kantor pelayanan pajak dengan harapan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan mereka adalah faktor penting dalam keberhasilan pemungutan pendapatan dari sektor pajak.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat membantu Wajib Pajak menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pada akhirnya, kualitas pelayanan akan mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga Wajib Pajak lebih suka dan lebih patuh (Trianto, 2013). Oleh karena itu, aparat pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wajib Pajak dengan meningkatkan fasilitas umum, meningkatkan kualitas staf, menambah jumlah staf setiap tahun, dan mengembangkan aplikasi *e-filling*. Data target dan realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur tahun 2020 ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Target dan Realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur 2020

Kantor KPP	Target dan Realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur
	Persentase
	2020
KPP Pratama Jakarta Matraman	53,68
KPP Pratama Jakarta Cakung Satu	86,58
KPP Pratama Jakarta Cakung Dua	63,91
KPP Pratama Jakarta Pulogadung	70,92
KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo	79,95

Kantor KPP	Target dan Realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur
	Persentase
	2020
KPP Pratama Jakarta Jatinegara	118,41
KPP Pratama Jakarta Duren Sawit	54,79
KPP Pratama Jakarta Kramat Jati	81,56

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari delapan Kantor Pelayanan Pajak, KPP Pratama Pulo Gadung memiliki tingkat pelayanan yang cukup baik. Namun, Wajib Pajak di KPP Pratama Pulo Gadung sering menghadapi masalah sistem down *e-filling*. Ketika sistem mengalami kesalahan, proses input data pajak dan pengisian SPT terhambat. Akibatnya, Wajib Pajak tidak dapat mengisi SPT dan layanan pajak terganggu. Wajib Pajak mengeluh tentang layanan yang mereka terima karena masalah ini membutuhkan waktu yang lama untuk diperbaiki (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung, 2023).

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut teori ini, adanya niat menyebabkan perilaku individu. Menurut model TPB, individu dapat mematuhi ketentuan perpajakan jika mereka memiliki niat. Beberapa faktor, yaitu keyakinan tindakan, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol, memengaruhi tujuan ini. Individu memasuki fase perilaku setelah melewati tiga faktor ini (Mustikasari, 2007). Karena kepatuhan masyarakat saat ini dianggap kurang, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Ini mendorong pemerintah untuk membuat kebijakan khusus untuk meningkatkan layanan fiskus di kantor pelayanan pajak. Karena itu, peneliti

ingin mengetahui seberapa besar kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, terutama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka menarik bagi peneliti untuk menjadikannya sebagai topik skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung.”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan eksplanatori digunakan untuk memahami bagaimana variabel kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen (Bungin 2008).

Data penelitian di peroleh dari mengumpulkan berbagai jenis data menggunakan teknik kuesioner melalui penyebaran kuesioner secara langsung yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung di Jalan Pramuka No. Kav. 31, RT.11/RW.5, Utan Kayu Utara, Kec. Matraman, Kota Jakarta Timur dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak yang diambil

dari 50.823 menggunakan perhitungan sampel Slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif untuk memperoleh skor rata-rata tanggapan responden dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic v.27*. Tujuan dari menyebarkan kuesioner adalah memperoleh informasi dengan tingkat keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagaimana yang diuraikan oleh Albari (2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah cara untuk mengevaluasi sejauh mana suatu alat ukur benar-benar mengukur masalah yang ingin diukur. Dalam penelitian yang melibatkan variabel atau konsep yang tidak dapat diukur secara langsung, validitas menjadi isu yang kompleks, karena melibatkan penjelasan konsep dari tingkat teoritis hingga tingkat empiris (Saputra, 2020). Uji coba instrumen dilakukan pada 100 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. Melihat apakah pernyataan tersebut valid atau tidak maka ditentukan derajat kebebasan yang nantinya akan menentukan r_{tabel} dengan taraf signifikan sebesar 0,05. derajat kebebasan memiliki rumus $dk = N-2$ menjadi $dk = 100-2 = 98$, maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,1966. Berdasarkan r_{tabel} tersebut dan hasil perhitungan dengan meng-

gunakan program *SPSS Statistic v.27*, diperoleh hasil bahwa pernyataan yang telah disebar kepada responden dinyatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $> 0,6$ (Siregar, 2011). Dari hasil uji reliabilitas menggunakan *IBM SPSS Statistic v.27*, menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien α (α) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dilihat bahwa seluruh indikator pengukur variabel dari kuesioner adalah reliabel, yang artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel/handal.

Langkah selanjutnya penulis menguji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, yang merupakan salah satu metode statistik untuk menilai seberapa baik data yang diamati mengikuti distribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *IBM SPSS Statistic v.27*, diketahui nilai sig. (2-tailed) sebesar $0.148 > 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

Selain berbagai pengujian di atas, penulis melakukan uji multikolinearitas sebagai langkah penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah terkait dengan hubungan antar variabel independen (tabel 2)

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

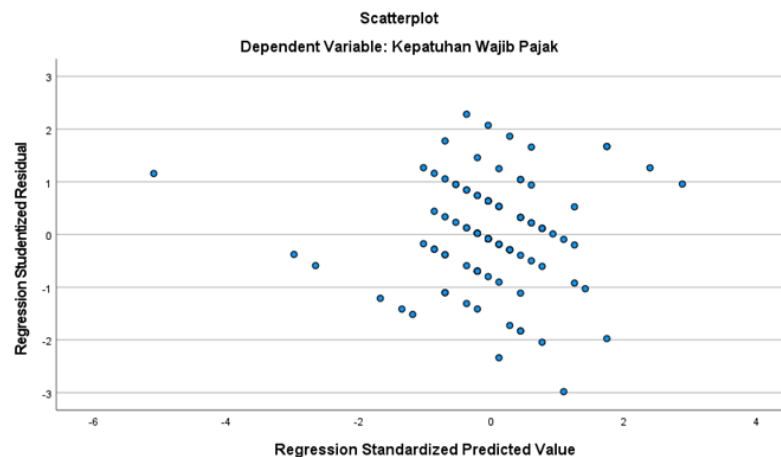
Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data penelitian *IBM SPSS Statistic v.27*, 2024

Hasil dari pengujian pada tabel 2 adalah variabel Kualitas Pelayanan memiliki *tolerance* > 0.100 dan < 10.00 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multi-kolinearitas antar variabel independen. Uji heterokedastisitas adalah prosedur

statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidaksamaan dalam varians residual yang dihasilkan oleh variabel independen dalam model regresi. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 1



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil olah data penelitian *IBM SPSS Statistict v.27, 2024*

Dari hasil pengujian (gambar 1), terlihat bahwa tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik tersebar diawah maupun diatas angka 0 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Secara deskriptif, hasil analisis penelitian berdasarkan hasil tanggapan

responden mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung Kota Jakarta Timur Jakarta menunjukkan hasil rata-rata tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Skor Rata-Rata Tanggapan Responden

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keandalan	100	15	25	22.51	1.673
Daya Tanggap	100	30	40	35.94	1.852
Jaminan	100	22	30	26.73	1.651
Empati	100	20	30	26.78	1.834
Bukti Fisik	100	34	45	40.30	1.872
Kepatuhan Wajib Pajak	100	28	35	31.15	1.654
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil olah data penelitian *IBM SPSS Statistict v.27, 2024*

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data

yang didapat oleh peneliti adalah: Indikator keandalan, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 15

sedangkan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata nilai sebesar 22.51 dan standar deviasi 1.673. Indikator daya tanggap, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 30 sedangkan nilai maksimum sebesar 40 dengan rata-rata nilai sebesar 35.94 dan standar deviasi 1.852. Indikator jaminan, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 22 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dengan rata-rata nilai sebesar 26.73 dan standar deviasi 1.651. Indikator empati, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 20 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dengan rata-rata nilai sebesar 26.78 dan standar deviasi 1.834. Indikator bukti fisik, dari data tersebut bisa di

deskripsikan bahwa nilai minimum 34 sedangkan nilai maksimum sebesar 45 dengan rata-rata nilai sebesar 40.30 dan standar deviasi 1.872. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak, dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 28 sedangkan nilai maksimum sebesar 35 dengan rata-rata nilai sebesar 31.15 dan standar deviasi 1.654. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memeriksa hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Analisis regresi ini digunakan untuk mengevaluasi pengaruh langsung dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat tabel 4

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.064	3.490		2.597	.011
	Kualitas Pelayanan	.145	.023	.539	6.333	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data penelitian IBM SPSS Statistict v.27, 2024

Berdasarkan Tabel 4, maka didapat persamaan regresi sebesar $Y = 9.064 + 0.145X$, Dari persamaan tersebut dapat dideskripsikan bahwa Kewajiban Wajib Pajak akan meningkat untuk setiap tambahan Kualitas Pelayanan. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.145 jika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan. Berdasarkan Tabel 4.14, dapat dilihat nilai koefisien dari Kualitas

Pelayanan bernilai positif, maka dari itu dapat disimpulkan jika variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama, atau simultan, mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.634	1	78.634	40.112	.000 ^b
	Residual	192.116	98	1.960		
	Total	270.750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data penelitian IBM SPSS Statistict v.27, 2024

Pada Tabel 4, nilai F yang didapat adalah sebesar 40.112 dengan signifikansi 0.000 < 0.05. Hal ini menjelaskan jika model regresi tersebut bisa digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib

Pajak, maka perlu melihat uji t. variabel independent dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel dependen jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti hasil regresi signifikan dan H0 ditolak dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, yang berarti hasil regresi tidak signifikan dan H0 diterima. Hasil uji F dapat dilihat tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
(Constant)	9.064	3.490		2.597	.011	
Kualitas Pelayanan	.145	.023	.539	6.333	.000	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil olah data penelitian IBM SPSS Statistict v.27, 2024

Berdasarkan Tabel 6 data yang ditampilkan, nilai t_{hitung} yang di dapat sebesar 2.597. Sedangkan nilai t_{tabel} yang didapat dari distribusi tabel t adalah sebesar 1.984. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Selain melihat nilai t, pengujian juga bisa dilakukan dengan melihat nilai Sig. jika nilai Sig. < 0.05, maka hasil dinyatakan signifikan dan H0 ditolak. Nilai Sig. variabel Kualitas Pelayanan yang didapat dari hasil perhitungan adalah 0.000 < 0.05. Hasil perhitungan tersebut menjelaskan jika hasil signifikan dan H0 ditolak sehingga dapat disimpulkan

bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari berbagai hasil pengujian dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh positif ini teridentifikasi melalui analisis regresi sederhana, di mana nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, serta nilai t hitung sebesar 2.597, yang lebih besar dari nilai t tabel 1.984. Berdasarkan dua hasil tersebut, H0 (hipotesis nol) ditolak, yang mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan

secara signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berkontribusi langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pulo Gadung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Cindy dan Yenni (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dari instansi pajak, seperti kemampuan fiskus dalam menangani pengaduan, kecepatan tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan, dan penyediaan layanan yang memadai, merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu, kecepatan tanggap, serta fasilitas yang memadai, berfungsi sebagai faktor kunci dalam menarik perhatian wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap peraturan pajak. (2) Kualitas Pelayanan sebagai Modal Utama: Kualitas pelayanan yang baik di KPP Pratama Pulo Gadung tidak hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi juga menjadi modal utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Dengan pelayanan yang memadai, fiskus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, sehingga memperbaiki citra instansi pajak dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

REFERENSI

- Albari. 2009. *Konsep dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Pustaka Ilmu. Jakarta
- Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur. 2020. *Data Target dan Realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur Tahun 2020*. BPS Jakarta Timur. Jakarta
- Bungin, B. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana. Jakarta
- Cindy, and Yenni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), pp. 233-245.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2019. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 04/PJ/2019 tentang*

- Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak.* DJP. Jakarta
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gujarati, D. N., and Porter, D. C. 2009. *Basic Econometrics (5th ed.).* McGraw-Hill. New York
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. 2023. *Laporan Kinerja Pelayanan Pajak Tahun 2023.* KPP Pratama Pulo Gadung. Jakarta
- Mustikasari. 2007. *Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) dalam Kepatuhan Pajak.* Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Saputra, Y. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial.* Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sekaran, U., and Bougie, R. 2016. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.).* John Wiley & Sons. New York
- Siregar, S. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian.* PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung
- Trianto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Universitas Diponegoro. Semarang