

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 2, February 2025, P. 26-31
E-ISSN: [2986-6340](#)
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14833513>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Dalam Mengakses Informasi Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang

Margaretha Eleora Panggabean¹, Tiara Pritama²

¹²Universitas Katolik Musi Charitas

Email: eleora.margaretha03@gmail.com, tiarapritama109@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan dalam mengakses informasi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling dan diperoleh 34 sampel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan kemudahan dalam mengakses informasi berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Mengakses Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality and ease of accessing information on increasing individual taxpayer compliance in Palembang City. The data used in this research is primary data. The population in this study are non-employee individual taxpayers registered with the Palembang City KPP. The sampling technique used was the purposive sampling method and 34 samples were obtained. Hypothesis testing is carried out using multiple regression analysis. The results of this research indicate that service quality has no effect on increasing taxpayer compliance and ease of accessing information has an effect on increasing taxpayer compliance.

Keywords : Service Quality, Ease of Accessing Information, Individual Taxpayer Compliance.

Article Info

Received date: 29 December 2024

Revised date: 15 January 2025

Accepted date: 25 January 2025

PENDAHULUAN

Masalah peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu : 2010).

Menurut Direktorat Jendral Pajak masalah yang dialaminya sekarang adalah susah nya menerima pembayaran pajak dari masyarakat yang menjadi target penerimaan negara. Alasan susah nya menerima pembayaran pajak dari masyarakat dikarenakan kurangnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh dalam penerimaan pajak di kas negara, semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin rendahnya penerimaan negara pada sektor perpajakan.

Secara umum tahun ini, pelaporan SPT tahunan dengan menggunakan jalur elektronik, baik e-filling maupun e-form, juga meningkat. Sebanyak 96 persen wajib pajak yang melapor SPT per 10

Mei 2023 sudah menyampaikannya melalui jalur elektronik. Penggunaan jalur elektronik untuk melapor SPT ini diharapkan lebih memudahkan masyarakat dalam melapor SPT dan meningkatkan level kepatuhan.

TELAAH PUSTAKA

Teori TPB juga menjelaskan bahwa perilaku dari individu tersebut akan muncul ketika individu tersebut memiliki niat yang bisa mempengaruhi perilakunya untuk melakukan pembayaran perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Niat tersebut dapat disebabkan oleh tiga faktor yaitu *Behavior Belief*, *Normative Belief*, dan *Control Belief*. Kualitas pelayanan berkaitan dengan *normatif belief* dan *cormative believe* wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila pelayanan yang diberikan 3 baik dengan adanya harapan dan dorongan oleh orang lain. *Theory of Planned Behavior* sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena kesan yang sudah terbentuk di dalam pemikiran individu akan berpengaruh pada kepercayaan pada individu ketika akan melakukan sesuatu. Kepercayaan ini ada karena sesuatu yang mendukung serta sikapnya akan mempengaruhi patuh apa tidaknya memenuhi kewajiban membayar dan melaporkan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi 3 yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka wajib pajak tersebut harus mendapatkan informasi yang jelas tentang pengaplikasian e-filing. Baik informasi tersebut didapat dari web maupun sosialisasi secara langsung dari kantor pajak. Adapun konsep yang digunakan dalam teori ini adalah konsep kompatibilitas dan konsep intensi perilaku. Teori ini merupakan model penelitian umum yang baik yang dapat diaplikasikan dalam memprediksi dan menjelaskan perilaku.

Disimpulkan bahwa perpajakan adalah unsur-unsur yang dapat dijelaskan sebagai iuran rakyat kepada negara, dan negara berhak untuk memungut berupa uang (bukan barang). Pajak dipungut dengan landasan dan kekuatan undang-undang yang mengaturnya, tanpa jasa timbal balik pemerintah tidak diperbolehkan adanya kontrapresi individual oleh pemerintah, digunakan untuk kepentingan rumah tangga negara seperti mensejahterakan masyarakat luas.

Menurut undang-undang tersebut menggambarkan bahwasanya setiap KPP sudah seharusnya memberikan kemudahan akses bagi setiap WP. Landasan dari era keterbukaan informasi adalah mudahnya mengakses segala informasi perpajakan. Sehingga jelas dengan keterbukaan informasi dalam bidang pajak diharapkan menciptakan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan tentunya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, akses informasi perpajakan sangat penting bagi wajib pajak orang pribadi untuk mengetahui update perpajakan sehingga dengan mudah mampu menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, maupun lingkungan yang dirasa memenuhi serta melebihi keinginan atau harapan dari wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi informasi yang menggunakan komputer sebagai alat untuk mengolah suatu data menjadikan salah satu informasi yang bermanfaat.

Variabel terikat pada penelitian ini adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak dan kemudahan mengakses informasi. Pelayanan dianggap berkualitas ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus. Wajib pajak akan patuh untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya ketika pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak bermutu dan memberikan yang terbaik dan nyaman. Ketika masyarakat wajib pajak belum menggunakan *e-filing* ataupun sudah, maka wajib pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik.

Hal tersebut juga didukung dengan beberapa penelitian yang dilakukan Novitasari (2018) yang menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada para wajib pajak maka wajib pajak memiliki motivasi dan niat untuk membayar dan melaporkan pajak terutangnya.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan pada latar belakang, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kemudahan dalam mengakses informasi terhadap peningkatan wajib pajak orang pribadi.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi di Kota Palembang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai NPWP dan terdaftar di KPP.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis instrument kuisioner dengan menggunakan skala linear dengan pemberian skor. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2011: 52).

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghazali, 2011: 47). Untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh, haruslah dilakukan uji normalitas terhadap data yang bersangkutan. Analisis statistik yang pertama dilakukan dalam rangka analisis data adalah analisis statistik yang berupa uji normalitas. Selain itu, uji normalitas juga akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Danang Sunyoto, 2010: 103).

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Analisis statistik deskriptif merupakan tahapan awal dalam penelitian ini. Menurut Herlinda dan Rahmawati (2021) analisis deskriptif mendeskripsikan mengenai variabel penelitian yang terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Hasil yang akan diperoleh dalam pengujian menggunakan analisis statistik deskriptif ini yaitu maksimum, minimum, *mean*, dan standar deviasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan analisis tersebut digunakan untuk menunjukkan bagaimana variabel dependen Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kemudahan Mengakses Informasi berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Dalam Mengakses Informasi Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang” merupakan judul penelitian. Warga Palembang yang aktif membayar pajak merupakan kelompok yang dipakai.

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (*Mean*), tertinggi (*Max*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel, yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Kemudahan Mengakses Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Mengenai hasil Uji Statistik.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat dilihat bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai terendah sebesar 15 dan nilai tertinggi 25 dengan nilai rata-ratanya sebesar 20 dan tingkat sebaran datanya 2,83. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah sebesar 14 dan nilai tertinggi 25 dengan nilai rata-ratanya sebesar 20,5 dan tingkat sebaran datanya 2,94. Variabel kemudahan mengakses informasi memiliki nilai terendah sebesar 18 dan nilai tertinggi 25 dengan nilai rata-ratanya sebesar 22 dan tingkat sebaran datanya 2,04.

Berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan variabel kualitas pelayanan, kemudahan mengakses informasi, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *sig.2(tailed)* <0.001 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan pertanyaan setiap variabel dinyatakan valid. Artinya setiap pertanyaan di kuisioner ini mampu mengukur setiap variabel dalam penelitian menggunakan analisis *sig.(2-tailed)*.

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan, kemudahan mengakses informasi, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *Cronbatch Alpha* yang

lebih besar dari 0,60, maka setiap variabel dapat dinyatakan reliabel. Artinya jawaban setiap pertanyaan dalam variabel dapat dikatakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Berdasarkan uji normalitas data masih belum berdistribusi normal yaitu dengan nilai Asymp sig.(2-tailed) <0,001 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* baik dari variabel kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi lebih besar dari >0,100 dan hasil nilai VIF lebih kecil dari <10,00. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi tidak terjadi kolerasi antara variabel independen atau terbebas dari multikolinearitas.

Berdasarkan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini tergolong baik karena setiap variabel terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa hasil yaitu nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,270 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dan nilai koefisien regresi Kemudahan Mengakses Informasi (X2) sebesar 0,577 bernilai positif yang berarti bahwa semakin mudah mengakses informasi, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa hasil uji kelayakan model diperoleh nilai F-hitung sebesar 24,088 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil itu berarti bahwa model yang digunakan sudah layak atau tepat. Berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 1,825 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Artinya, kualitas pelayanan di KPP Kota Palembang ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan uji hipotesis kemudahan mengakses informasi (X1) terhadap kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 3,900 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan mengakses informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Artinya, apabila informasi mudah diakses di KPP Kota Palembang ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,583 yang berarti 58,3% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kemudahan dalam mengakses informasi, sedangkan sisanya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 1,825 dengan signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menandakan bahwa hasil pengujian hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan di KPP Kota Palembang, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Palembang. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Faisal Harel Muhhamad, (2020) yang diperoleh hasil kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,900 bernilai positif dengan signifikansi sebesar 0,001.

Hal ini menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti semakin baik informasi mudah diakses di KPP Kota Palembang, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Palembang. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nina Tri Diyah Agustin, (2023) yang diperoleh hasil persepsi kemudahan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang. Wajib pajak yang berpekerjaan bebas khususnya di wilayah Kota Palembang lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi dalam menentukan sikap untuk patuh atau tidak patuh atas kewajiban perpajakannya.

Saat melakukan penelitian ini, peneliti menyadari masih ada terdapat beberapa keterbatasan yang terjadi selama proses penelitian ini berlangsung. Keterbatasan yang dihadapi peneliti, yaitu dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kemudahan mengakses informasi, ternyata nilai *adjusted R square* sebesar 58,3%, dapat dikatakan bahwa masih ada variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Palembang dan dalam penelitian ini penyebaran kuisioner dilakukan secara online menggunakan *google form* tidak secara langsung. Oleh karena itu, peneliti tidak dapat mendampingi secara langsung responden yang kurang paham atau tidak jelas dengan pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuisioner.

Berikut saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen yang lebih dari jumlah variabel independen dari penelitian ini seperti pengetahuan, sanksi, kesadaran, dan lain sebagainya, penelitian selanjutnya ketika menggunakan metode kuisioner diharapkan dapat disebar secara langsung atau tatap muka langsung dengan responden agar dapat memperhatikan proses ketika responden melakukan pengisian kuisioner, serta dapat menjelaskan secara langsung pernyataan atau pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden dan bagi KPP kota Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan untuk mengakses informasi tentang pajak untuk seluruh masyarakat kota Palembang.

REFERENSI

- Artha, K.G.W. dan P.E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Uninersitas Udayana* 17(2):913-937
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Doly, T. 2014. Sekilas Tentang E-Filing Dalam Perpajakan. <http://www.nusahati.com/2014/01/sekilas-tentang-e-filing-dalam-perpajakan/>.
- Erwanda, et al. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1 (3F):1510-1517.
- Ghoni, H.A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya* 1(1).
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali..2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Inaya, N. dan A. Riduwan. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Kualitas Teknologi Informasi dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Mardiana, et al. 2016. Pengaruh *Self Assessment* Tingkat Pengetahuan Perpajakan Tingkat Pendapatan Sanksi Pajak Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 6(4).
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Novitasari, L. S. dan L. Amanah. 2018. Pengaruh Motivasi Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filling Melalui Website DJP (www.pajak.go.id)*.
- Riani, Y. Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerpan Aplikasi *E-system* Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Soemitro, R. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Edisi Revisi. Refika Aditama. Bandung.
- Susmita, P. R. dan N. L. Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*:1239-1269.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Empat. Penerbit Andi. Yogyakarta. Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Edisi Pertama. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Zahrani, N. R. dan T. Mildawati 2018. Pengaruh Pemahaman Pajak Pengetahuan Pajak Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Fakultas Bisnis dan Akuntansi Universitas Katolik Musi Charitas. 2020. BUKU PEDOMAN PENYUSUNAN SKRIPSI FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI. Universitas Katolik Musi Charitas. Palembang.