

**PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**Hana Muyesca Irvani**  
Universitas Pamulang  
hanamysca@gmail.com

**Haryono**  
Universitas Pamulang  
dosen00961@unpam.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Account Representative performance, service quality, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers. Taxpayer compliance is one of the key factors in optimizing state revenue from the taxation sector. The method used in this research is a quantitative approach with a survey technique, utilizing a Google Form questionnaire distributed to 100 individual taxpayers registered at the Tax Service Office. The data collected are primary data and were statistically analyzed to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The results show that simultaneously, the performance of Account Representatives, service quality, and tax sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance. Partially, each of the variables also has a positive and significant impact. These findings indicate the importance of improving the competence of tax officers, enhancing the service system, and enforcing firm and fair sanctions to increase tax compliance.*

**Keywords:** Account Representative Performance, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja *Account Representative*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner berbasis *Google Form* kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak. Data yang diperoleh merupakan data primer yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kinerja *Account Representative*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh positif yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kompetensi petugas pajak, perbaikan sistem pelayanan, serta penegakan sanksi yang tegas dan adil dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan.

**Kata Kunci:** Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## **PENDAHULUAN**

Pajak adalah sektor yang memberikan kontribusi terbesar pada penerimaan negara Indonesia. Hal ini lah yang mendorong pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk menaikan penerimaan pajak. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah memerlukan pemahaman dari wajib pajak dan pegawai pajak. Akan tetapi, tidak hanya pemahaman dari wajib pajak namun juga diperlukan peran aktif dari wajib pajak. Pada umumnya wajib pajak memiliki sifat untuk menghindari pembayaran pajak. kecenderungan ini disebabkan karena kurangnya pemahaman wajib pajak dan kurang sosialisasi peraturan perpajakan. (Sri & Amir, 2022). Herlina & Abubakar (2023) memaknai pentingnya pajak, yaitu sumbangan khusus kepada negara yang berutang yang wajib membayarnya harus sesuai pedoman yang tidak bisa langsung ditanggapi dengan dana negara guna kepentingan umum yang terkoordinir oleh otoritas publik. Pelunasan pajak berdampak tidak baik karena pajak sangat krusial bagi peran negara dalam memajukan perkembangan. Wajib Pajak akan setuju untuk membayar pajak dengan anggapan bahwa mereka memiliki keahlian yang solid dengan layanan administrasi, konseling dan manajemen yang diserahkan oleh *Account Representative*. Jika Wajib Pajak senang melalui kinerja *Account Representative*, mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan meningkatkan Tingkat kepatuhannya. Kehadiran *Account Representative* merupakan salah satu fitur sistem administrasi perpajakan modern. Kemampuan *Account Representative* sebagai peranah atau orang tengah antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* ditugaskan kepada setiap Wajib Pajak dan bertanggung jawab untuk menanggapi setiap pertanyaan yang mungkin mereka miliki. Setiap *Account Representative* bekerja

dengan sejumlah kecil Wajib Pajak, yang masing-masing perlu diatur dan dikoordinasikan sesuai dengan bidang pekerjaan dan letak geografisnya. (Herlina & Abubakar, 2023) Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 Pasal 1 ayat (1) mengatur tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Kinerja dari *Account Representative* antara lain; melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak dan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak dengan adanya. Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profil wajib pajak yang belum up-date oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah Wajib Pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa. Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada Wajib Pajak agar terciptanya kepuasan. Pelayanan dianggap berkualitas ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus-menerus. Seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak dan dilakukan berdasarkan Undang-Undang perpajakan. 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. (Ahmad Hamid *et al*, 2022). Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* kepada wajib pajaknya. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang

telah diterima. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasaan wajib pajak. (Putu Indah Sulistyari *et al*, 2022) Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Supaya peraturan dan undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. (Putu Indah Sulistyari *et al*, 2022). Realisasi kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian SPT tahunan yang disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak Suryo Utomo di tahun 2023 mencapai 88%. Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan berdasarkan catatan DJP pada tahun 2022 yaitu sebesar 86,8% yang artinya rasio kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022. Berdasarkan data yang diambil dari salah satu KPP, yaitu KPP Pratama Serpong, jumlah wajib pajak yang terdaftar untuk menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021 terdapat 66.314 wajib pajak yang terdaftar, jumlah ini menurun drastis menjadi 54.414 pada tahun 2022, tetapi kembali meningkat menjadi 69.931 pada tahun 2023 (Tara & Harry, 2024). Hal tersebut mencerminkan adanya perbedaan yang cukup mencolok dalam kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban penyampaian SPT. Penurunan jumlah wajib pajak terdaftar pada tahun 2022 bisa diinterpretasikan sebagai indikasi penurunan kepatuhan. Sebaliknya, pada tahun 2023 menunjukkan perbaikan dalam kepatuhan, yang diasumsikan dapat disebabkan oleh peningkatan upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi atau perubahan regulasi yang memudahkan proses pelaporan. Oleh karena itu, hal tersebut mencerminkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak selalu konsisten dari tahun ke tahun, yang akan menjadi tantangan bagi otoritas pajak dalam memastikan penerimaan negara dari pajak tetap optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Titin & Winda (2024) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung Dua. Penelitian yang dilakukan oleh Herlina & Abubakar (2023) dengan Judul penelitian Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment System*, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja tahun 2022 Penelitian yang dilakukan oleh Lucy & Hermaya (2024) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Sedangkan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Hamid, *et al* (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penelitian yang dilakukan oleh Putu Indah Sulistyari, *et al* (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas *Account Representative*, Pengawasan *Account Representative*, Konsultasi *Account Representative*, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan pengembangan sehingga tertarik mengambil judul “Pengaruh Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan

Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Hasanudin *et al*, 2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk menyetor kembali SPT dan kepatuhan dalam memperkirakan tunggakan pajak yang harus dibayar. Bilamana tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak juga terus meningkat. Dalam artian wajib pajak yang telah patuh untuk membayarkan pajaknya, akan membawa dampak positif bagi negara dan juga masyarakat. Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman (dalam Dini & Rusdiyanto, 2022) sebagai Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Jadi yang mendorong seseorang untuk patuh dan tidak menurut Dini & Rusdiyanto (2022) adalah antara lain:

1. Kejelasan dan Kepastian Peraturan Perundang-undangan dalam Bidang Perpajakan. Secara formal, pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam pemungutan pajak. Undang-undang haruslah

jelas, sederhana dan mudah dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh pembayar pajak. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri. Disisi lain, pembayar pajak akan merasa bahwa sistem pemungutan sangat berbelit-belit dan cenderung merugikan dirinya sebagai pembayar pajak.

2. Tingkat Intelektualitas Masyarakat. Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip Self Assessment. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2021 Pasal 2 ayat (1) bahwa Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatanganinya. Sementara di pasal 12 ayat (1) dinyatakan bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak

### ***Account Representative***

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 Pasal 1 ayat (1) *Account Representative* adalah jabatan pelaksana pada Kantor Pelayanan Pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundangan. *Account Representative* berperan penting dalam menjalankan dan menjelaskan suatu regulasi pajak terhadap wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan. Peran *account representative* diharapkan mempunyai penjelasan yang baik dan mudah dimengerti agar tidak terjadi kekeliruan dimata wajib pajak. Sebagai *account Representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak lebih baik lagi dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang baik, mungkin bahkan menemukan temuan-temuan wajib pajak yang menyimpang atau melakukan

kecurangan dalam pelaporan wajib pajak. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak (Naufal Mallarangi *et al*, 2019) Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 Pasal 1 ayat (1), *Account Representative* mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan analisis, penjabaran, dalam rangka memastikan wajib dan pengelolaan pajak mematuhi peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan serta pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak;
- b. Melaksanakan kegiatan penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak, dan penguasaan informasi;
- c. Melaksanakan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan;
- d. Melaksanakan pengawasan perpajakan wajib pajak; kepatuhan kewajiban menyusun konsep imbauan dan melaksanakan konseling kepada wajib pajak;
- e. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut data dan informasi termasuk namun tidak terbatas pada data surat pemberitahuan, data pihak ketiga, dan data pengampunan pajak; dan
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi penetapan dan menyusun konsep penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan wajib pajak tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima serta adanya pemeriksaan dari petugas pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu dilakukan pelayanan yang baik oleh otoritas pajak kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak perlu untuk memahami mengenai peraturan perpajakan. Pelayanan perpajakan kepada masyarakat perlu diberikan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama yang membuat Wajib Pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. (Maria Imakulata, 2023)

## **Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran. Ada dua macam sanksi dalam pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi (Hantono & Riko, 2022). Menurut Mulyati & Ismanto (2021), adapun Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena fungsi pajak adalah sebagai alat untuk mengatur sekelompok orang untuk memenuhi aturan yang telah ditetapkan. Sanksi pajak diperuntukan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sekarang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mulyati & Ismanto, 2021)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Metode Penelitian Kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang memakai data yakni angka-angka yang ditambahkan penekanan terhadap pengukuran hasil yang objektif disertai analisis statistik. Angka-angka yang digunakan dalam analisis statistik berasal dari skala objektif pengukuran unit analisis yang disebut variabel. (Balaka, 2022). Metode Penelitian Kuantitatif mengumpulkan data dalam berbentuk angka yang bisa ditambahkan ke dalam kategori, dalam urutan peringkat, kemudian diukur dalam satuan pengukurannya. Jenis data tersebut bisa dipakai guna membuat grafik serta tabel data mentah. Kemudian Penelitian ini digunakan untuk menguji sebuah teori dan pada akhirnya mendukung atau menolaknya. Peneliti melakukan observasi serta membentuk hipotesis dalam usahanya guna menjelaskan sebuah fenomena (Balaka, 2022) Penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala Likert dengan poin 1-5. Dengan kategori jawaban terdiri dari sangat tidak setuju skor 1, tidak setuju skor 2, netral skor 3, setuju skor 4, dan sangat setuju skor 5. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong yang terletak di Blok 405 Jalan Raya Serpong Sektor VIII, Jl. Komp. BSD No.4, Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Tangerang, Banten 15321. Alasan peneliti memilih penelitian tersebut karena peneliti

tertarik untuk mengetahui lebih mendalam jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong dan yang sudah menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong periode 2023-2024 yaitu sejumlah 87.648 wajib pajak. Menurut Sugiyono (2020) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan tidak memungkinkan peneliti mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan tenaga dan waktu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik non probability sampling dengan metode sampling insidental untuk menentukan sampel penelitian. Adapun tingkat kesalahan yang akan digunakan dalam penarikan sampel adalah 10%. Dengan jumlah populasi ( $n$ ) sebesar 87.648 Wajib Pajak Orang Pribadi Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Serpong. Penelitian ini menggunakan metode survei kepada wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Serpong sebagai teknik pengumpulan data, dengan instrumen berupa kuesioner tertutup. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing- masing variabel penelitian, dan disebarluaskan secara daring melalui Google Form. Penggunaan Google Form dipilih karena kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kemampuannya menjangkau responden dalam jumlah besar secara cepat dan praktis. Penelitian ini variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin di setiap pertanyaan yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), Netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Skor tersebut akan menunjukkan jawaban dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Analisis data menurut Sugiyono (2020) adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Metode ini merupakan metode yang digunakan peneliti dalam menganalisis data untuk memproses variabel-

variabel sehingga menghasilkan suatu hasil penelitian dan memperoleh suatu Kesimpulan dengan bantuan SPSS (*Statistical Product dan Service Solution*) untuk menguji pengaruh hipotesis yang disajikan dengan analisis regresi linier berganda. Model persamaan regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi  $X_1-X_3$  = Variabel independen

e = Error/toleransi kesalahan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Persamaan Regresi Berganda

Mode l		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.864	2.130		.875	.384
	Kinerja Account Representative	.198	.109	.213	1.821	.072
	Kualitas Pelayanan	.302	.089	.455	3.391	.001
	Sanksi Pajak	.080	.070	.104	1.134	.260

a. *Dependent Variable*: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Output SPSS 26

Tabel di atas dapat diperoleh bentuk persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

$$Y = 1,864 + 0,198X_1 + 0,302X_2 + 0,080X_3$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Nilai konstanta sebesar 1,864 artinya apabila semua variabel independennya sama dengan nol, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan bernilai sebesar 1,864 satuan. Nilai koefisien Kinerja *Account Representative* sebesar 0,198 dapat diartikan bahwa setiap penambahan 1 satuan, maka Kinerja *Account Representative* akan naik sebesar 0,198 satuan, jika variabel lain tetap. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,302 dapat diartikan bahwa setiap penambahan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan akan naik sebesar 0,302 satuan, jika variabel lain tetap. Nilai koefisien Sanksi Pajak sebesar 0,080 dapat diartikan bahwa setiap penambahan 1 satuan, maka Sanksi Pajak akan naik sebesar 0,080 satuan, jika variabel lain tetap.

Tabel 2 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 <sup>a</sup>	.484	.468	2.581

Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: *Output SPSS 26*

Hasil perhitungan analisis model koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) di atas dapat diartikan bahwa angka R Square sebesar 0,484 atau 48,4% yang berarti menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dependen dan variabel independent adalah sedang karena berada pada interval 0,400 – 0,599. Sedangkan *Adjusted R Square* sebesar 0,468 atau sama dengan 46,8%, hal tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 46,8% pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak sedangkan sisanya sebesar 53,2% (100%-46,8%) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak terdapat

dalam penelitian ini.

Tabel 3 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 <i>Regression</i>	600.122	3	200.041	30.04	0.000
<i>Residual</i>	639.268	96	6.659		
<i>Total</i>	1239.390	99			

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 30,040 dengan tingkat signifikannya 0,000. Untuk mencari F tabel dengan jumlah sampel (n) = 100, jumlah variabel (k) = 4, taraf signifikannya ( $\alpha$ ) = 0,05 maka  $df = n-k = 100-4 = 96$ . Dengan menggunakan tabel distribusi F dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai F tabel sebesar 2,47. Diketahui nilai Fhitung sebesar 30,040 dan nilai F tabel sebesar 2,47. Jadi nilai Fhitung sebesar  $30,040 >$  nilai F tabel sebesar 2,47 dengan tingkat signifikannya  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga H4 diterima.

Tabel 4 Hasil Uji T Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Mode l	B	Std. Error	Unstandardized Coefficients	Standardize d Coefficient	t	Sig.
				Beta		
1 <i>(Constant)</i>	3.609	1.859			1.941	.055
Kinerja <i>Account Representative</i>	.559	.075		.602	7.459	.000

Berdasarkan tabel di atas, Variabel Kinerja *Account Representative* memiliki nilai thitung sebesar 7,459 dengan signifikansi 0,000. Jadi nilai thitung sebesar 7,459 > ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel

Kinerja *Account Representative* secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka H2 diterima.

Tabel 5 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Model	B	Std. Error	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
			Beta	Standardized Coefficient <i>d</i> <i>s</i>		
1	(Constant)	2.071	2.126		.974	.332
	Kualitas Pelayanan	.451	.049	.680	9.186	.000

Berdasarkan tabel di atas, Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung sebesar 9,186 dengan signifikansi 0,000. Jadi nilai thitung sebesar 9,186 > ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), H3 diterima.

Tabel 6 Hasil Uji T Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Model	B	Std. Error	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
			Beta	Standardized Coefficient <i>d</i> <i>s</i>		
1	(Constant)	11.497	1.219		9.429	.000
	Sanksi Pajak	.343	.069	.446	4.939	.000

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai thitung sebesar 4,939 dengan signifikansi 0,000. Jadi nilai thitung sebesar 4,939 < ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi H4 diterima.

## **Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diperoleh nilai thitung sebesar 7,459 dan nilai ttabel sebesar 1,984. Jadi nilai thitung sebesar  $7,459 > t_{tabel}$  sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahfitri dan Ompusunggu (2024) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batam Selatan dan juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Gunawan, Meyliana, Maria Natalia (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) dan *Tax Knowledge* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung), dimana dari hasil penelitian diketahui bahwa *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), di mana kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Pelayanan yang baik dari *Account Representative* dapat membentuk sikap positif Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak, meningkatkan dorongan sosial untuk patuh melalui norma subjektif, serta memperkuat keyakinan wajib pajak bahwa mereka mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Dengan demikian, peran *Account Representative* tidak hanya memengaruhi kepatuhan secara langsung, tetapi juga memperkuat niat Wajib Pajak untuk patuh.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dimana Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung sebesar 9,186 dan nilai ttabel sebesar 1,984. Jadi nilai thitung sebesar  $9,186 > t_{tabel}$  sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria Imakulata, Wihelmina Mitan, Yoseph Darius P. Rangga (2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere dan senada dengan hasil penelitian Titin Apriyanti, Winda Rika Lestari (2024) yang berjudul Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan, dimana dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini dapat dijelaskan menggunakan Theory of Planned Behavior yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Dalam kerangka Theory of Planned Behavior, niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dalam hal ini, patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat membentuk sikap positif Wajib Pajak terhadap proses pemenuhan kewajiban pajaknya. Selain itu, pelayanan yang komunikatif dan informatif juga dapat membentuk norma subjektif, yaitu dorongan sosial dari lingkungan yang mendukung perilaku patuh. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik juga memperkuat persepsi Wajib Pajak bahwa mereka memiliki kemampuan dan kemudahan dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor eksternal penting yang mampu memengaruhi intensi Wajib Pajak untuk patuh

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dimana Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai thitung sebesar 4,939 dan nilai ttabel sebesar 1,984. Jadi nilai thitung sebesar  $4,939 <$

ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hantono, Riko Fridolend Sianturi (2022) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan dan senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lucy Adha Syahfitri, Hermaya Ompusunggu (2024) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batam Selatan, dimana dari hasil penelitian diketahui bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini dapat dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), di mana kepatuhan seseorang terhadap suatu tindakan dipengaruhi oleh niat yang terbentuk melalui tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks ini, keberadaan sanksi pajak yang tegas dapat membentuk sikap negatif terhadap ketidakpatuhan, sekaligus mendorong terbentuknya norma sosial bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang harus dipatuhi. Selain itu, sanksi juga dapat meningkatkan persepsi bahwa ketidakpatuhan akan memberikan konsekuensi nyata, sehingga memperkuat niat wajib pajak untuk patuh. Dengan demikian, sanksi pajak berperan sebagai faktor eksternal yang mendukung terbentuknya perilaku patuh melalui mekanisme psikologis yang dijelaskan dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*

### **Pengaruh Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, ini dapat dilihat dari hasil uji F dengan diperoleh nilai Fhitung sebesar 30,040 dan nilai Ftabel sebesar 2,47. Jadi nilai Fhitung sebesar 30,040  $>$  nilai Ftabel sebesar 2,47 dengan tingkat signifikannya  $0,000 < 0,05$ . Lalu hasil koefisien determinasi (R2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,484 atau 48,4% yang

berarti menunjukkan bahwa ada hubungan yang sedang karena berada pada interval 0,400 – 0,599. Sedangkan *Adjusted R Square* sebesar 0,468 atau sama dengan 46,8%, hal tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 46,8% pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak sedangkan sisanya sebesar 53,2% (100%-46,8%) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Dan hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 1,864 + 0,198X_1 + 0,302X_2 + 0,080X_3$ . Jika dikaitkan dengan grand theory, yaitu *Theory of Planned Behavior*, maka hasil ini menunjukkan bahwa *Account Representative* (AR) memberi informasi, edukasi, dan bimbingan yang meningkatkan rasa mampu dan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ini selaras dengan *perceived behavioral control*, di mana semakin seseorang merasa memiliki kemampuan dan kontrol atas suatu tindakan, maka niat dan perilakunya untuk melakukan hal tersebut (dalam hal ini membayar dan melapor pajak) akan meningkat. Sedangkan pelayanan pajak yang ramah, cepat, dan transparan akan membentuk sikap positif wajib pajak terhadap proses perpajakan. Sikap positif ini mendorong wajib pajak untuk merasa tidak terbebani dan bahkan bersedia melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela. Sanksi menimbulkan dorongan sosial dan tekanan norma karena ada konsekuensi jika tidak patuh. Wajib pajak akan menyesuaikan perilakunya karena merasa diwajibkan oleh norma hukum dan masyarakat untuk patuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Destiani, Arief (2023) dimana dari hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan Kinerja *Account Representative*, Self Assesment System, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal senada juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Titin Apriyanti, Winda Rika Lestari (2024) yang berjudul Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dengan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Penelitian ini menguji Pengaruh Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Secara simultan Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun keterbatasan yang ditemukan selama penelitian bahwa dengan mengukur variabel-variabel lain yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, seperti e-Filling, Pengetahuan Perpajakan atau Tarif Pajak, tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu masih banyak ruang untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan variabel lainnya. Peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut Untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP): Diharapkan dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas *Account Representative* agar dapat menangani wajib pajak secara lebih optimal. Pelatihan berkala dan sistem pengawasan yang baik akan mendukung efektivitas peran AR di lapangan. Untuk KPP Pratama Serpong: Disarankan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan ramah kepada wajib pajak. Penerapan sistem digital yang efisien juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Terkait Sanksi Perpajakan: Perlu dilakukan sosialisasi secara menyeluruh agar wajib pajak memahami konsekuensi dari pelanggaran peraturan perpajakan. Penegakan sanksi harus dilakukan secara adil dan konsisten agar menimbulkan efek jera. Untuk Peneliti Selanjutnya: Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti pemahaman perpajakan, digitalisasi sistem pajak, atau kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah agar hasil yang diperoleh lebih

komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ajzen, I. (1991), *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211

Ahmad *et al*, (2022), Analisis Kemampuan Berpikir Kritis Matematika Siswa Pada Masa Pandemi Covid-19, *Jurnal Mathedu (Mathematics Education Journal)*. Vol 4 No.3

Apriyanti, T. Lestari, Winda. R. (2024), Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Neraca Manajemen, Ekonomi* Vol. 8 No. 11

Ardiyanto, S, M. (2023), Upaya Optimalisasi Kinerja Account Representative Dalam Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan di Kecamatan Mertoyudan, *Jurnal Riset Mahasiswa* Vol. 1 No 2, 2023, 198-212

Balaka, M, Y. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Widina Media Utama, 2022

Destiani, H. Arief, A. (2023), Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2022. *Jurnal Ekonomi Trisakti* Vol 3 No 2

Fahmi, M. Hari & Kurnia. K. (2023), Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur Kota Palembang, *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* Vol 8, No. 2

Ghozali, I (2019), *Aplikasi Analisis, Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, Y. Meyliana, Natalia, M. (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung), *Jurnal Akuntansi Maranatha Volume 11, Nomor 1*

Hamid *at al* (2022), Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Restitusi: Jurnal Riset Perpajakan Vol. 1 No 3*

Hantono & Riko F, S, (2022), Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Riset & Jurnal Akuntansi Volume 6 Nomor 1*

Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika, Vol 5 No.1.*

Herlina & Abubakar, (2023), *Manajemen Pemasaran. Diedit oleh Sayed Mahdi.* Bandung: Alfabeta

Imakulata, M. Mitan, W. Rangga, Y.D. (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Vol. 2 No. 3*

Indrayani, (2020), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Account Representative dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Barat). *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 3, Nomor 3*

Khodijah, S. Barli, H. & Irawati, W. (2021), Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia Vol. 4, No. 2*

Maria, I, (2023), Percontohan Placemaking Melalui Narasi Ruang Publik Lorong Bintan. *Juara: Jurnal Wahana Abdimas Sejahtera, Vol. 4 No. 2*

Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filling, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, Vol 4 No.2*

Naufal *et al*, (2019), Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Redaksi PT. Masa Kini Mandiri (Lampung Post). *Skripsi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya*.

Putu I, S, Anik Y & Desak. A, S, A. (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Jurnal Kharisma Vol. 4 No. 2*

Syahfitri, L, A & Ompusunggu, H. (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batam Selatan. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi Volume 8 Nomor 1*

Sri & Amir, J. (2022), *Manajemen Pemasaran Gagasan Keilmuan Bisnis*. PT. Chishiki NoHikari Indonesia.

Sugiyono, (2020), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta