

PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Amelia Syahrani Yusri¹, James J. Manengkey²

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Manado

Email: ameliasyahrani87@gmail.com, jamesmanengkey@unima.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tomohon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tomohon, dengan penentuan sampel menggunakan teknik sampling tertentu sesuai kriteria penelitian. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas konsultasi, serta intensitas pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis serta menjadi bahan pertimbangan bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : pelayanan perpajakan; konsultasi perpajakan; pengawasan perpajakan; kepatuhan wajib pajak

Abstract : This study aims to analyze the effect of tax services, tax consultation, and tax supervision conducted by Account Representatives on taxpayer compliance at the Tax Service, Counseling, and Consultation Office (KP2KP) Tomohon. This research employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of registered taxpayers at KP2KP Tomohon, with samples selected based on predetermined criteria. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that tax services, tax consultation, and tax supervision have a positive and significant effect on taxpayer compliance. These findings suggest that improving service quality, optimizing consultation activities, and strengthening tax supervision can enhance taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. This study is expected to contribute academically and serve as a reference for tax authorities in formulating policies to improve taxpayer compliance.

Keywords : tax services; tax consultation; tax supervision; taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2018) menegaskan bahwa pajak berfungsi sebagai instrumen utama pembiayaan pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Meskipun peran pajak sangat penting, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan utama dalam sistem perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan baik secara formal maupun material sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Joalgabsa et al., 2021). Rendahnya kepatuhan dapat menghambat optimalisasi penerimaan negara serta menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui reformasi administrasi perpajakan, salah satunya dengan penugasan *Account Representative*. *Account Representative* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak (Ramadhani & Siregar, 2022). Pelayanan yang berkualitas, konsultasi yang efektif, serta pengawasan yang optimal diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak.

Dalam praktiknya, tingkat kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial. Allingham dan Sandmo (1972) menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh pertimbangan rasional mengenai keuntungan dan risiko yang akan diperoleh, terutama berkaitan dengan kemungkinan pemeriksaan dan sanksi pajak. Sementara itu, pendekatan psikologis menekankan pentingnya faktor moral pajak, norma sosial, serta kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Selain faktor tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang positif antara wajib pajak dan otoritas perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Setiawan & Kurniasih, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Nofryanti, 2022; Kantohe & Marunduh, 2022; Susanto, 2022). Namun, hasil penelitian masih menunjukkan perbedaan temuan sehingga diperlukan penelitian lanjutan pada objek yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Tomohon.

KAJIAN TEORI

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan tersebut mencakup kepatuhan dalam menghitung, membayar, serta melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pemenuhan kewajiban formal dan material dalam sistem perpajakan. Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif seperti pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, sedangkan kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran perhitungan serta pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Joalgabsa, Pangkey, dan Kantohe (2021) menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak dan penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kebijakan fiskal dan lingkungan sosial dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Selain itu, Kawulur dan Bacilius (2021) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan yang baik akan meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban perpajakannya sehingga dapat mendorong terbentuknya kepatuhan pajak secara sukarela.

Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan.

Setiawan dan Kurniasih (2021) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada pihak lain yang membutuhkan dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang diberikan oleh fiskus harus dilakukan secara profesional, responsif, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas juga dapat menciptakan hubungan yang baik antara wajib pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. Hubungan yang baik ini memungkinkan otoritas pajak untuk memahami kebutuhan dan harapan wajib pajak secara lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Nugroho (2021) serta Ramadhani dan Siregar (2022) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh account representative memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsultasi Perpajakan

Konsultasi perpajakan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh account representative kepada wajib pajak untuk membantu mereka memahami berbagai ketentuan perpajakan yang berlaku. Melalui kegiatan konsultasi, wajib pajak dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai prosedur perpajakan, perhitungan pajak, serta kewajiban yang harus dipenuhi.

Menurut Kantohe dan Marunduh (2022), konsultasi perpajakan yang dilakukan secara efektif dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak serta meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan. Dengan pemahaman yang lebih baik, wajib pajak akan lebih mampu menjalankan kewajiban perpajakannya dengan benar.

Selain itu, Riani Tanjung dan Firmansyah (2024) menemukan bahwa kualitas layanan konsultasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa konsultasi yang diberikan oleh petugas pajak dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, konsultasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi antara fiskus dan wajib pajak, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak.

Pengawasan Perpajakan

Pengawasan perpajakan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan bahwa wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti monitoring pelaporan pajak, pemeriksaan pajak, serta analisis data perpajakan.

Menurut Susanto (2022), pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena adanya monitoring yang lebih intensif terhadap aktivitas perpajakan wajib pajak. Dengan adanya pengawasan yang efektif, wajib pajak akan lebih berhati-hati dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Lake dan Kantohe (2022) juga menunjukkan bahwa pengawasan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten dapat memberikan efek pencegahan sehingga wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, pengawasan perpajakan memiliki peran penting dalam menjaga disiplin wajib pajak serta memastikan bahwa sistem perpajakan berjalan secara efektif dan transparan.

Account Representative

Account Representative (AR) merupakan salah satu elemen penting dalam sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Keberadaan *Account Representative* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sekaligus memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam sistem ini, setiap *Account Representative* bertanggung jawab terhadap sejumlah wajib pajak tertentu sehingga hubungan antara fiskus dan wajib pajak menjadi lebih intensif dan terarah.

Menurut Ramadhani dan Siregar (2022), *Account Representative* merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, serta pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu. Peran ini menjadikan *Account Representative* sebagai penghubung utama antara otoritas perpajakan dengan wajib pajak dalam proses administrasi perpajakan.

Selain memberikan pelayanan administrasi perpajakan, *Account Representative* juga memiliki tugas untuk memberikan edukasi dan informasi perpajakan kepada wajib pajak. Hal ini penting karena perubahan regulasi perpajakan yang cukup dinamis seringkali menimbulkan kebingungan bagi wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, keberadaan *Account Representative* diharapkan mampu membantu wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan secara lebih jelas dan tepat.

Rahman dan Kusumawati (2023) menjelaskan bahwa secara konseptual istilah *account representative* merujuk pada seseorang yang mewakili lembaga atau organisasi untuk memberikan pelayanan serta menyampaikan informasi kepada pihak yang dilayani. Dalam konteks perpajakan,

Account Representative bertindak sebagai perwakilan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas memberikan asistensi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam pelaksanaannya, *Account Representative* memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi konsultasi, dan fungsi pengawasan terhadap wajib pajak. Melalui fungsi pelayanan, *Account Representative* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses berbagai layanan perpajakan. Melalui fungsi konsultasi, *Account Representative* membantu wajib pajak memahami berbagai ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan melalui fungsi pengawasan, *Account Representative* melakukan monitoring terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nofryanti (2022) menunjukkan bahwa peran *Account Representative* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang intensif antara wajib pajak dan *Account Representative* dapat meningkatkan pemahaman serta kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, keberadaan *Account Representative* tidak hanya berfungsi sebagai petugas administrasi perpajakan, tetapi juga sebagai fasilitator, konsultan, dan pengawas yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peran ini menjadikan *Account Representative* sebagai salah satu komponen penting dalam upaya meningkatkan efektivitas sistem perpajakan di Indonesia.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2: Konsultasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3: Pengawasan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Tomohon. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tomohon. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik sampling sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert 1–5. Uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai korelasi di atas r tabel, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Model regresi yang digunakan adalah:

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

Analisis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan yang dilakukan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tomohon. Hal ini membuktikan bahwa peran *Account Representative* tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Secara parsial, hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, seperti keramahan, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan, mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan tersebut pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Variabel konsultasi perpajakan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* berperan penting dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan prosedur perpajakan. Dengan adanya konsultasi yang jelas dan mudah dipahami, wajib pajak menjadi lebih yakin dalam melaporkan dan membayar pajak, sehingga mengurangi potensi kesalahan maupun ketidakpatuhan.

Selanjutnya, pengawasan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara konsisten oleh pihak otoritas pajak mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak. Pengawasan menciptakan persepsi risiko bagi wajib pajak apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga mendorong mereka untuk patuh terhadap peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan secara individual maupun bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh positif pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pelayanan fiskus merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku patuh. Pelayanan yang baik tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara wajib pajak dan otoritas pajak. Kondisi ini mendukung terciptanya kepatuhan yang bersifat sukarela, bukan semata-mata karena paksaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks perpajakan,

kepercayaan tersebut menjadi modal penting bagi otoritas pajak untuk mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Pengaruh positif konsultasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pemahaman merupakan kunci utama dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Banyak wajib pajak yang tidak patuh bukan karena niat menghindari pajak, melainkan karena kurangnya pemahaman terhadap aturan perpajakan. Oleh karena itu, peran *Account Representative* sebagai pemberi konsultasi menjadi sangat penting dalam menjembatani kesenjangan informasi tersebut.

Selain itu, pengawasan perpajakan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kepatuhan juga dipengaruhi oleh faktor pengendalian. Pengawasan yang efektif memberikan sinyal kepada wajib pajak bahwa setiap kewajiban perpajakan akan dipantau oleh otoritas pajak. Hal ini menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang berpotensi tidak patuh dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya secara benar.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan yang berkualitas, konsultasi yang efektif, dan pengawasan yang optimal oleh *Account Representative* merupakan strategi yang tepat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada penegakan aturan, tetapi juga pada pembinaan dan pendampingan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan, konsultasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Tomohon. Peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi konsultasi, serta penguatan pengawasan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup objek penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian serta menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Allingham, M., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Joalgabsa, F., Pangkey, I., & Kantohe, A. (2021). Pengaruh lingkungan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 3(2), 101–112.
- Kantohe, A., & Marunduh, R. (2022). Peran konsultasi pajak oleh account representative terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Daerah*, 5(2), 77–90.
- Kawulur, M., & Bacilius, R. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(1), 22–35.
- Lake, L., & Kantohe, A. (2022). Pengawasan perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Regional*, 6(2), 70–83.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Nofryanti. (2022). Kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Publik*, 4(2), 98–110.



- Pratama, A., & Nugroho, B. (2021). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 210–220.
- Rahman, A., & Kusumawati, R. (2023). Peran account representative dalam reformasi administrasi perpajakan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 123–136.
- Ramadhani, R., & Siregar, S. (2022). Implementasi account representative dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1), 14–27.
- Riani Tanjung, D., & Firmansyah, A. (2024). Kualitas layanan konsultan pajak dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Profesional*, 9(1), 1–15.
- Setiawan, B., & Kurniasih, D. (2021). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 88–101.
- Susanto, H. (2022). Pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 10(1), 59–72.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.