

## PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAMBI TELANAIPURA KOTA JAMBI

Meratussolih<sup>1</sup>, Usdeldi<sup>2</sup>, Khairiyani<sup>3</sup>

[meratussolih@gmail.com](mailto:meratussolih@gmail.com)<sup>1</sup>, [usdeldi@uinjambi.ac.id](mailto:usdeldi@uinjambi.ac.id)<sup>2</sup>, [khairiyani@uinjambi.ac.id](mailto:khairiyani@uinjambi.ac.id)<sup>3</sup>

Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

### ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan pilar penting dalam penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jambi Telanaipura, Kota Jambi. Dengan pendekatan kuantitatif, data primer dikumpulkan dari 100 responden WPOP melalui kuesioner. Analisis data menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan secara individual (parsial) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan pemahaman melalui edukasi dan perbaikan kualitas pelayanan fiskus adalah strategi efektif untuk mendorong kepatuhan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

**Kata Kunci:** Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### ABSTRACT

*The compliance of Individual Taxpayers (WPOP) is an important pillar in national revenue. This study aims to examine the influence of the level of understanding and the quality of service on WPOP compliance at the Jambi Telanaipura Primary Tax Office, Jambi City. Using a quantitative approach, primary data was collected from 100 WPOP respondents through a questionnaire. Data analysis shows that taxpayer understanding and service quality individually (partially) have a positive and significant effect on WPOP compliance. Simultaneously, both variables also proved to have a positive and significant effect on WPOP compliance. These results emphasize that improving understanding through education and enhancing the quality of tax services are effective strategies to encourage compliance. Future research is recommended to explore other variables that may influence compliance to obtain a more comprehensive picture.*

**Keywords:** Understanding, Service Quality, Compliance

## 1. PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan fundamental sebagai tulang punggung pembiayaan negara, menjadi sumber pendapatan domestik terbesar yang menopang berbagai program pembangunan dan operasional pemerintahan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi pengelola pajak di Indonesia, secara berkelanjutan berupaya mengoptimalkan penerimaan negara melalui berbagai strategi, mulai dari perluasan basis pajak, peningkatan tarif, hingga perbaikan sistem administrasi dan pelayanan perpajakan. Upaya ini krusial mengingat Indonesia, sebagai negara berkembang, sangat bergantung pada sektor pajak untuk mencapai kemandirian fiskal.

Meskipun berbagai reformasi perpajakan telah dilakukan, Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu indikatornya adalah adanya kesenjangan antara target penerimaan pajak yang ditetapkan dengan realisasi yang berhasil dihimpun setiap tahun. Dalam konteks ini, penelitian ini secara spesifik memfokuskan perhatian pada Wajib Pajak Orang

Pribadi (WPOP) di wilayah kerja KPP Pratama Jambi Telanaipura. Data menunjukkan bahwa segmen WPOP memiliki kontribusi yang substansial terhadap penerimaan pajak, namun masih menyimpan potensi yang belum tergarap optimal.

Tabel 1.1 Penerimaan pajak pada wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022 di KPP Pratama Jambi Telanaipura

Tahun	Target	Penerimaan
2018	2.814.846.122.000	2.202.341.050.799
2019	1.532.618.190.000	1.222.965.734.234
2020	1.193.218.067.000	1.259.242.510.499
2021	1.452.024.343.000,	1.538.441.565.367
2022	1.329.060.284.000	1.528.884.606.331

Sumber: KPP Pratama Jambi telanaipura 2024

Tabel 1.1 mengindikasikan bahwa pada tahun 2018 dan 2019, realisasi penerimaan pajak WPOP di KPP Pratama Jambi Telanaipura masih di bawah target. Meskipun terjadi peningkatan realisasi di tahun 2020-2022, peningkatan tersebut belum selalu signifikan dan masih menunjukkan fluktuasi yang memerlukan perhatian lebih. Kondisi ini menyoroti pentingnya kepatuhan wajib pajak sebagai faktor kunci dalam mengoptimalkan penerimaan. Kepatuhan, dalam konteks perpajakan, adalah fondasi utama yang memungkinkan sistem pajak berfungsi secara efektif dan adil.

Tabel 1.2 Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Telanaipura

Tahun	Normal	Non efektif	PL/DE//AKTIVASI SEMENTARA	TOTAL WP	JUMLAH SPT OP
2019	48,664	89,218	8,423	140,583	31,416
2020	61,217	116,626	8,695	185,538	45,013
2021	61,223	128,118	8,714	198,055	43,426
2022	71,725	132,602	8,723	213,050	48,706
2023	89,218	129.807	8,727	227,752	61,088

Sumber: KPP Pratama Jambi Telanaipura 2024

Tabel 1.2 lebih lanjut memperkuat urgensi penelitian ini. Meskipun jumlah total WPOP yang terdaftar terus meningkat dari tahun 2019 hingga 2023, jumlah WPOP yang berstatus "non-efektif" juga menunjukkan angka yang tinggi dan cenderung meningkat. Wajib pajak non-efektif adalah mereka yang terdaftar namun tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, yang secara langsung berkontribusi pada rendahnya kepatuhan material dan formal. Fenomena ini mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam mendorong WPOP untuk secara aktif dan benar memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Beberapa faktor diduga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan WPOP. Pertama, tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan masih menjadi isu krusial. Banyak WPOP yang belum sepenuhnya memahami tata cara pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau bahkan ketentuan umum perpajakan (KUP), yang seringkali berujung pada kesalahan pengisian atau ketidakpatuhan. Prajogo & Widuri (2013) menegaskan bahwa pemahaman yang baik tentang pajak akan meningkatkan kepatuhan. Kedua, kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga memegang peranan penting. Adanya keluhan terkait pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Susmita dan Supadmi (2016) mendukung pandangan ini, menyatakan bahwa pelayanan yang baik cenderung mendorong kepatuhan. Penelitian terdahulu mengenai pengaruh pemahaman dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang

bervariasi atau inkonsisten. Sebagai contoh, Uswatun Fadillah Marpaung (2023) menemukan pemahaman berpengaruh positif dan signifikan, namun kualitas pelayanan tidak. Sebaliknya, I Gede Putu Pranadata (2021) menemukan pemahaman tidak signifikan, tetapi kualitas pelayanan signifikan. Sementara itu, Ferin Akhmalia Septianingrum dan Ni Kadek Shita Satya Wati (2023) menyimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan. Inkonsistensi ini menciptakan gap penelitian yang menarik untuk dieksplorasi lebih lanjut dalam konteks spesifik WPOP di KPP Pratama Jambi Telanaipura. KPP Pratama Jambi Telanaipura sendiri memiliki sejarah dan cakupan wilayah yang luas, melayani Kota Jambi, Kabupaten Batanghari, dan Kabupaten Muaro Jambi sejak didirikan pada 9 September 2008. Sebagai instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam hal perpajakan, pemahaman WPOP dan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi sangat relevan untuk diteliti di lokasi ini. Berdasarkan uraian di atas, urgensi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WPOP menjadi sangat jelas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Tingkat Pemahaman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jambi Telanaipura Kota Jambi."

## **2. METODE PENELITIAN**

Nilai variabel bebas satu atau lebih variabel bebas digabungkan dengan indikator variabel yang diteliti dalam metodologi penelitian kuantitatif. Metodologi ini melakukan perbandingan atau hubungan antar variabel yang diteliti secara berurutan untuk mengeksplorasi dan mengklasifikasikan sejumlah variabel yang terkait dengan dilema variabel yang diteliti, adalah suatu pendekatan untuk mempelajari materi pengetahuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sistematika atau prosedur penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional untuk mengidentifikasi Pemahaman (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) kepatuhan wajib pajak (Y) Di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Dalam penelitian ini, ada dua variabel terikat atau lebih: X dan Y. Variabel X berfungsi sebagai variabel bebas (independent), dan variabel Y berfungsi sebagai variabel terikat (dependen). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu jenis penelitian dengan rumusan masalah yang memadukan penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, mendalam, Tujuan penelitian kuantitatif seperti deskriptif ini adalah untuk memberikan penjelasan yang akurat dan cermat tentang informasi atau karakteristik populasi atau bidang tertentu.

Dalam penelitian ini, ada dua variabel terikat atau lebih: X dan Y. Variabel X berfungsi sebagai variabel bebas (independent), dan variabel Y berfungsi sebagai variabel terikat (dependen). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu jenis penelitian dengan rumusan masalah yang memadukan penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, mendalam, Tujuan penelitian kuantitatif seperti deskriptif ini adalah untuk memberikan penjelasan yang akurat dan cermat tentang informasi atau karakteristik populasi atau bidang tertentu.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Jambi Telanaipura, Kota Jambi.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Hal ini didukung oleh nilai t-hitung untuk variabel Pemahaman (X1) sebesar 2.735, yang lebih besar dari t-tabel (1.672), dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.007, yang lebih kecil dari 0.05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai aturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memahami ketentuan umum perpajakan (KUP), mampu menghitung pajak terutang, menyadari hak dan kewajiban mereka, serta memahami prosedur pelaporan dan pembayaran pajak, cenderung lebih patuh. Hal ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang menyatakan bahwa pemahaman individu terhadap suatu perilaku (dalam hal ini, kepatuhan pajak) akan membentuk niat untuk melakukan perilaku tersebut. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang kuat, mereka akan lebih termotivasi dan mampu untuk mematuhi peraturan pajak. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uswatun Fadillah Marpaung (2023) dan Ferin Akhmalia Septianingrum (2023) yang juga menemukan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, perlu dicatat bahwa ada penelitian yang tidak konsisten, seperti yang dilakukan oleh I Gede Putu Pranadata (2021), yang menemukan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Ketidakkonsistenan ini mungkin menunjukkan bahwa meskipun pemahaman adalah faktor penting, faktor lain seperti motivasi pribadi, persepsi keadilan sistem perpajakan, atau pengalaman buruk dengan sistem perpajakan juga dapat memengaruhi kepatuhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan pemahaman harus menjadi bagian dari pendekatan yang lebih holistik untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jambi Telanaipura, Kota Jambi.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Hal ini didukung oleh nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 5.470, yang lebih besar dari t-tabel (1.672), dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dari KPP Pratama Jambi Telanaipura secara signifikan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa puas dengan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, mereka cenderung lebih bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ini sejalan dengan Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory) yang menekankan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi perilaku mereka, termasuk kepatuhan. Pelayanan yang responsif, profesional, dan ramah menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, mendorong mereka untuk lebih patuh.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Ferin Akhmalia Septianingrum (2023) dan Ni Kadek Shita Satya Wati (2023) yang juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian oleh Uswatun Fadillah Marpaung (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ketidakkonsistenan ini mungkin menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan penting, faktor-faktor lain seperti pemahaman wajib pajak atau motivasi internal juga berperan dalam menentukan kepatuhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus diiringi dengan upaya lain untuk memastikan kepatuhan yang optimal.

### **3. Pengaruh tingkat Pemahaman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jambi Telanaipura Kota Jambi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan yang mereka terima berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Hal ini didukung oleh nilai F-hitung sebesar 15.876, yang lebih besar dari F-tabel (2.77), dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0.447 atau 44.7% menunjukkan bahwa 44.7% variasi dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman dan kualitas pelayanan, sementara 55.3% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa baik pemahaman wajib pajak maupun kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peningkatan pada kedua faktor ini secara simultan akan menghasilkan dampak yang lebih besar pada kepatuhan dibandingkan jika hanya salah satu faktor yang ditingkatkan. Ini berarti bahwa KPP Pratama Jambi Telanaipura perlu fokus pada strategi yang komprehensif, tidak hanya meningkatkan pemahaman wajib pajak melalui edukasi dan sosialisasi, tetapi juga secara berkelanjutan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Hasil ini didukung oleh Theory of Planned Behavior (TPB), yang menyiratkan bahwa niat untuk berperilaku (kepatuhan pajak) dipengaruhi oleh kombinasi keyakinan perilaku (pemahaman) dan norma subjektif (persepsi terhadap pelayanan). Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik dan menerima pelayanan yang berkualitas, niat mereka untuk patuh akan semakin kuat, yang pada akhirnya meningkatkan perilaku kepatuhan. Meskipun ada penelitian yang menunjukkan ketidakkonsistenan pada pengaruh parsial, temuan simultan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan terpadu. Faktor-faktor eksternal yang tidak tercover dalam model ini (55.3%) dapat mencakup kesadaran pajak, sanksi perpajakan, keadilan sistem pajak, atau faktor ekonomi dan sosial lainnya, yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai variabel.

## **4. KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Jambi Telanaipura mengenai pengaruh tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa:

- 1) Tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa semakin luas pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.
- 2) Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas

layanan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

- 3) Secara simultan, baik tingkat pemahaman maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, kedua faktor ini perlu diperhatikan secara bersamaan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

- 1) Bagi Direktorat Jenderal Pajak: Disarankan untuk mengembangkan program-program edukasi perpajakan yang lebih efektif dan menarik, serta melakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai peraturan perpajakan kepada masyarakat, terutama kepada wajib pajak orang pribadi.
- 2) Bagi KPP Pratama Jambi Telanaipura: Perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Hal ini dapat mencakup pelatihan bagi petugas pajak untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan mereka.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti faktor sosial, ekonomi, dan budaya, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepatuhan perpajakan di Indonesia.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Al-Qur'an:**

Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya: Departemen Agama RI, 2002.

##### **Buku:**

Arifin, A. Z. (Perspektif Fiqih Muamalah Tentang Bisnis Multi Level Marketing (MLM) (Doctoral dissertation, IAIN Syekh Nurjati Cirebon), 2012.

Fakhrudin, & Agung, M. Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kesadaran dan Peraturan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2023.

Falatah, H. F., & Sukirno, S. Pengaruh Kompetensi, Independensi Dan Moral Reasoning Auditor Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Kantor Inspektorat Daerah Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, 7(1), 82-95, 2018.

Ghozali, & Imam. Aplikasi Multivariate Program SPSS. Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

Hamid, & Marwan. Analisis Jalur dan Aplikasi Spss Versi 25 Edisi Pertama. Aceh. Kopelma Darussalam, 2019.

Mardiasmo, M. B. A. Perpajakan-Edisi Terbaru. Penerbit Andi, 2016.

Nasution, H. F., & Pd, M. Instrumen Penelitian dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif, 2016.

Nazir, M. Metode Penelitian, Ghalia Indonesia. Nuraini R, Eka, 2005.

Paramita, & Wijayanti Daniar, R. Metode penelitian kuantitatif, 2015.

Sugiyono, Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 2016.

Waluyo, W. Tax Compliance in Small and Medium Enterprises (SMEs) in, 2006.

##### **Jurnal:**

As'ari, N. G. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 1(6), 2018.

- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>, 2019.
- Marpaung, U., Suhono, Suparno, & Akbar, M. N. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan. *manabis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2 No. 2. <https://doi.org/DOI:doi.org/10.54259/manabis>, 2023.
- Pranadata, & IGedePutu. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Diss. Universitas Brawijaya*, 2014.
- Pranata, Setiawan, P. E., & Aditya, P. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.10 No.2, 456–473, 2015.
- Septianingrum, F. A. & Diamonalisa Sofianty. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6974>, 2023.
- Shita Satya Wati, N. K., Sara, I. M., & Yudha, C. K. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.23887/jap.v14i01.59113>, 2023.
- Wahyu, M. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.6, No.3, 136-148, 2017.

**Undang-Undang:**

Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, 2009.

**Wawancara:**

Farid, C. Wawancara staff KPP Pratama jambi telanaipura. [Komunikasi pribadi], 4 April 2024.

**Sumber Internet/ Blogspot /Website:**

Awwaabiin, & Salmaa. Studi Literatur: Pengertian, Ciri-Ciri, dan Teknik Pengumpulan Datanya. . <https://penerbitdeepublish.com/teknikanalisisdata> , Pengaruh Pembelajaran Kooperatif dan Motivasi Belajar terhadap Keterampilan Menulis Ilmiah, 2021.