

ANALISIS DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KAWASAN URBAN TANGERANG: PENDEKATAN MULTIDIMENSI

Benyamen Minggu Melatnebar

Program Studi Akuntansi, Universitas Buddhi Dharma, Tangerang, Banten, Indonesia
benyamin.ecostar@gmail.com

Abstrak: Optimasi penerimaan negara dari sektor domestik sangat bergantung pada derajat kepatuhan pajak. Riset ini diorientasikan untuk menguji dan mengonstruksi signifikansi pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pengetahuan perpajakan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh aparat fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Tangerang, Banten. Melalui desain riset kuantitatif, kuesioner terstruktur didistribusikan kepada 120 partisipan yang dipilih memakai teknik purposive sampling. Pemrosesan basis data empiris diselesaikan lewat estimasi regresi linier berganda berbasis SPSS versi 26. Output statistik membuktikan secara konklusif bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman aturan perpajakan, dan kualitas operasional fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, baik secara spasial (parsial) maupun konjoin (simultan). Di antara interaksi variabel yang diuji, mutu pelayanan fiskus mencatatkan magnitudo pengaruh paling dominan. Temuan ini menegaskan keharusan reformasi birokrasi perpajakan yang berorientasi pada modernisasi layanan dan edukasi interaktif demi menstimulasi kepatuhan pajak sukarela (voluntary compliance) pada klaster urban.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Pengetahuan Perpajakan; Mutu Pelayanan Fiskus; Wajib Pajak Orang Pribadi.

Abstract: State revenue optimization from the domestic sector relies heavily on the degree of tax compliance. This research is oriented to examine and construct the significance of the influence of taxpayer awareness, level of tax knowledge, and the service quality provided by fiscal apparatuses on Individual Taxpayer (WPOP) compliance at Tax Service Offices (KPP) in the Tangerang region, Banten. Through a quantitative research design, structured questionnaires were distributed to 120 participants selected using a purposive sampling technique. The processing of empirical databases was resolved via multiple linear regression estimation based on SPSS version 26. Statistical output proves conclusively that taxpayer awareness, understanding of tax rules, and the operational quality of the fiscal authority have a significant effect on WPOP compliance, both partially and simultaneously. Among the variable interactions tested, the quality of fiscal service recorded the most dominant magnitude of influence. These findings reinforce the necessity of tax bureaucratic reform oriented toward service modernization and interactive education to stimulate voluntary tax compliance in urban clusters.

Keywords: Taxpayer Compliance; Taxpayer Awareness; Tax Knowledge; Quality of Fiscal Services; Individual Taxpayer.

1. Pendahuluan

Pajak memegang kedudukan sentral sebagai instrumen anggaran (*fiscal tool*) guna mengamankan struktur pembiayaan pembangunan nasional. Mengacu pada pranata yuridis Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak didefinisikan sebagai iuran wajib kepada negara yang bersifat mengikat bagi individu maupun entitas korporasi, dikelola tanpa kompensasi langsung, dan dialokasikan seluas-luasnya demi kemakmuran domestik. Di era modernisasi ekonomi, optimalisasi performa penerimaan dari sektor ini terus dituntut bertransformasi guna merespons dinamika belanja negara yang semakin progresif.

Kawasan Tangerang di Provinsi Banten merepresentasikan salah satu episentrum industri, manufaktur, dan perdagangan terbesar di skala nasional. Akselerasi ekonomi yang masif di wilayah urban ini idealnya berbanding lurus dengan kapasitas penerimaan pajak dari sektor Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kendati demikian, problematika kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut masih menyisakan ruang evaluasi yang besar. Berdasarkan kalkulasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan WPOP secara agregat nasional pada tahun 2023 menyentuh 89,65%. Walaupun tren menunjukkan deviasi positif, disparitas tingkat kepatuhan antar-wilayah administrasi perpajakan masih kerap dijumpai.

Kajian terdahulu oleh Melatnebar (2020) menyoroti gap kompetensi akademis lulusan akuntansi dalam mengadopsi platform perpajakan digital, mengindikasikan adanya asimetri pemahaman teoretis dengan integrasi sistem di dunia nyata. Lebih lanjut, dinamika kepatuhan sukarela di teritori Tangerang juga terdokumentasi lewat evaluasi empiris program tax amnesty pada KPP Pratama Tangerang Barat oleh Lалуur et al. (2020). Berbagai realitas ini mengukuhkan justifikasi akademik bahwa wilayah Tangerang menduduki posisi strategis sebagai lokus observasi perilaku kepatuhan pajak.

Aparatur penelitian ini mengolaborasikan tiga determinan utama: kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Ketiga elemen ini mewakili integrasi internal dan eksternal psikologi wajib pajak. Kesadaran merefleksikan aspek afektif intrinsik mengenai urgensi pajak sebagai kewajiban etis warga negara. Pengetahuan perpajakan bertindak sebagai instrumen kognitif terkait penguasaan prosedur operasional aturan perpajakan. Sementara itu, kualitas pelayanan fiskus memanasifestasikan stimulus lingkungan eksternal perihail sejauh mana profesionalisme otoritas pajak memfasilitasi kebutuhan publik. Dengan merumuskan interaksi variabel tersebut, riset ini ditujukan untuk memetakan pengaruh parsial dan simultan dari ketiga faktor tersebut demi melahirkan konklusi yang kontributif bagi kebijakan fiskal regional dan pengayaan literatur akuntansi keperilakuan.

2. Landasan Teori

2.1 Theory of Planned Behavior (TPB) dalam Perilaku Pajak

Konstruksi teoretis riset ini menginduk pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang diformulasikan oleh Ajzen (1991). Premis dasar teori ini mengemukakan bahwa manifestasi tindakan individu dipicu oleh intensi (niat), di mana intensi tersebut dibentuk oleh tiga variabel utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam ranah perpajakan, aspek kesadaran wajib pajak beririsan langsung dengan dimensi sikap, tingkat pengetahuan perpajakan berelasi dengan persepsi kontrol atas kemudahan pemenuhan aturan, sedangkan mutu pelayanan fiskus memengaruhi kenyamanan iklim eksternal yang merangsang niat untuk patuh.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai manifestasi pemenuhan kewajiban perpajakan oleh subjek pajak selaras dengan koridor regulasi yang berlaku. Nurmantu (2019) memisahkan tipologi kepatuhan menjadi dua ranah utama: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal menitikberatkan pada aspek ketepatan administratif waktu pelaporan serta pendaftaran wajib pajak. Sebaliknya, kepatuhan material menitikberatkan pada keabsahan substantive dan kebenaran nominal pajak yang dibayarkan sesuai dengan kondisi finansial riil. Mengingat tata cara perpajakan di Indonesia mengadopsi asas self-assessment system, kejujuran mutlak dari WPOP menjadi tiang penyangga utama efektivitas sistem pemungutan ini.

2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan diidentifikasi sebagai internalisasi pemahaman di mana individu secara tulus menerima membayar pajak sebagai sebuah tanggung jawab sosial-moral untuk kemaslahatan publik. Menurut Melatnebar (2021), konstruk kesadaran melampaui batas kognisi tentang aturan hukum formal; aspek ini menyentuh ranah moralitas perpajakan (tax morale). Individu dengan internalisasi kesadaran yang mapan cenderung meminimalisasi praktik penghindaran pajak (tax avoidance) dan bersikap akomodatif terhadap agenda pembaruan kebijakan perpajakan.

2.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merepresentasikan tingkat penguasaan teknis dan konseptual wajib pajak atas tata kelola sistem perpajakan. Cakupan ini mengintegrasikan pemahaman dasar hukum, struktur tarif, tata cara kalkulasi pajak terutang, serta kepatuhan pelaporan berbasis teknologi (e-SPT, e-Filing, maupun e-Billing). Sebagaimana diulas oleh Melatnebar (2020), penguasaan aspek teknis menjadi determinan mutlak agar wajib pajak terhindar dari sanksi administratif akibat kekeliruan prosedur pelaporan. Literasi digital yang inklusif memegang peran instrumental dalam memitigasi kendala operasional yang berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan.

2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Fiskus bertindak sebagai representasi institusional dari Direktorat Jenderal Pajak yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Penilaian atas kualitas pelayanan mengadopsi dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Menurut Melatnebar (2022), optimalisasi layanan dari aparat perpajakan mampu memperkuat kepercayaan publik (public trust) kepada sistem tata kelola keuangan negara. Pengalaman interaksi yang solutif dan transparan menstimulasi motivasi intrinsik wajib pajak untuk bersikap kooperatif.

3. Metode Penelitian

Riset ini dijalankan melalui kerangka kuantitatif memanfaatkan metode survei potong-lintang (cross-sectional survey design). Lingkup populasi menysasar pada keseluruhan WPOP yang terdaftar aktif pada KPP Pratama di regional Tangerang (KPP Pratama Tangerang Barat, Tangerang Timur, dan Tangerang Kota). Mengacu pada data statistik DJP tahun 2024, populasi tercatat melampaui 180.000 subjek pajak aktif.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan pendekatan *purposive sampling* dengan ketentuan: (1) kepemilikan NPWP aktif sekurang-kurangnya dua tahun, (2) basis aktivitas ekonomi atau domisili di regional Tangerang, dan (3) memiliki histori penyampaian SPT Tahunan minimal satu kali. Kalkulasi ukuran sampel minimal diproyeksikan lewat formulasi Slovin (toleransi galat 5%), mematok angka minimal 100 responden. Unit amatan dalam riset ini ditetapkan sebanyak 120 responden guna menjaga ketepatan parameter statistik.

Data primer diakuisisi via penyebaran kuesioner dengan Skala Likert 5 poin (skor 1 mewakili Sangat Tidak Setuju; skor 5 mewakili Sangat Setuju). Variabel Kesadaran Wajib Pajak digali melalui 8 indikator, Pengetahuan Perpajakan ditelisik lewat 9 indikator, Kualitas Pelayanan Fiskus diuji memakai 10 indikator, dan Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan 7 indikator. Persamaan analisis linier berganda yang diestimasi diformulasikan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien Regresi Variabel Parsial
X1	= Kesadaran Wajib Pajak
X2	= Pengetahuan Perpajakan
X3	= Kualitas Pelayanan Fiskus
ε	= Residual / Error

Akurasi instrumen dievaluasi lewat uji validitas Pearson Product Moment dan taraf reliabilitas dipastikan melalui pengujian Cronbach's Alpha. Pemenuhan asumsi klasik dipastikan lewat pengujian

normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (*Variance Inflation Factor/VIF*), dan deteksi heteroskedastisitas (Glejser). Pengujian hipotesis akhir diputus melalui uji statistik t (parsial) dan uji statistik F (simultan) pada level signifikansi $\alpha=5\%$.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Profil Demografis Responden

Tingkat pengembalian instrumen kuesioner menyentuh 100% (120 berkas utuh). Komposisi responden didominasi kelompok pria (58,3%) dengan konsentrasi usia mayoritas pada rentang 31–40 tahun (42,5%). Jenjang pendidikan didominasi lulusan Strata Satu (S1) sebanyak 61,7% dan Diploma (D3) sebesar 18,3%. Dari aspek ketenagakerjaan, porsi terbesar diduduki oleh karyawan swasta (47,5%), diikuti wiraswasta (22,5%), serta pegawai negeri dan wirausaha mandiri.

4.2 Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Deskriptif

Seluruh butir instrumen dinyatakan valid mengingat nilai r-hitung melampaui batasan tabel r (0,179) pada $\alpha=5\%$ dengan $n = 120$. Konsistensi internal instrumen dibuktikan lewat koefisien Cronbach's Alpha bernilai 0,872 (X1), 0,891 (X2), 0,908 (X3), dan 0,856 (Y). Seluruh skor berada jauh di atas ambang batas kritis 0,70, menandakan reliabilitas yang kokoh.

Tabel 1. Deskripsi Statistik Variabel

Variabel	N	Skor Min	Skor Maks	Mean
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	120	1	5	3,82
Pengetahuan Perpajakan (X2)	120	1	5	3,74
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	120	1	5	3,91
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	120	1	5	3,79

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

4.3 Pengujian Asumsi Klasik

Kalkulasi Kolmogorov-Smirnov membuahkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) senilai 0,143 ($>0,05$), mengindikasikan bahwa sebaran data residual bersifat normal. Gejala multikolinearitas dipastikan absen dari model seiring perolehan nilai VIF yang berada di bawah paritas angka 10 (X1: 1,782; X2: 1,913; X3: 1,651). Lebih lanjut, nihilnya indikasi heteroskedastisitas dikonfirmasi melalui metode Glejser yang menorehkan signifikansi melampaui batas limit 0,05 (X1: 0,214; X2: 0,387; X3: 0,162).

4.4 Estimasi Regresi Linier Berganda

Hasil estimasi parameter regresi dirangkum ke dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Estimasi Model Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Std. Error	t-hitung	Signifikansi
Konstanta (α)	0,512	0,284	1,803	0,074
Kesadaran WP (X1)	0,287	0,071	4,042	0,000*
Pengetahuan Pajak (X2)	0,243	0,065	3,738	0,000*
Kualitas Pelayanan (X3)	0,341	0,068	5,015	0,000*

Keterangan: $R^2=0,624$; F-hitung = 64,37 (Sig. 0,000); *signifikan pada $\alpha=5\%$

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Persamaan matematis yang terbentuk adalah: $Y = 0,512 + 0,287X1 + 0,243X2 + 0,341X3 + \epsilon$. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) berada pada besaran 0,624. Indikator ini mencerminkan bahwa kombinasi variabel independen dalam riset ini sanggup menjelaskan variabilitas kepatuhan WPOP sebesar 62,4%, sedangkan 37,6% pergeseran nilai ditentukan oleh faktor eksternal di luar amatan (seperti aspek keadilan sistem fiskal, sanksi denda, atau intervensi lingkungan sosial).

4.5 Pembahasan Hasil Analisis

Riset ini membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak menorehkan pengaruh positif dan signifikan secara spasial terhadap taraf kepatuhan ($\beta=0,287$; $t=4,042$; $p<0,05$). Angka koefisien ini memvalidasi argumen bahwa semakin kokoh keyakinan intrinsik wajib pajak mengenai signifikansi fungsi pajak dalam pembangunan nasional, maka kecenderungan untuk mematuhi regulasi perpajakan secara riil akan meningkat. Hasil empiris ini berkesesuaian dengan tesis Melatnebar (2021) yang menempatkan moral perpajakan sebagai fondasi determinan kepatuhan sukarela berkelanjutan, melampaui sekadar pendekatan sanksi punitif.

Selanjutnya, Pengetahuan Perpajakan teruji secara ilmiah berpengaruh signifikan meningkatkan level kepatuhan WPOP ($\beta=0,243$; $t=3,738$; $p<0,05$). Temuan ini memperkuat urgensi kognisi operasional perihal tata kelola perpajakan demi meminimalkan terjadinya kekeliruan administratif. Bersandar pada kajian Melatnebar (2020), disparitas keilmuan perpajakan masih eksis bahkan di klaster akademik. Di era digitalisasi DJP saat ini, transfer informasi mengenai pengoperasian e-system perlu dikemas secara inklusif dan berkelanjutan agar tidak menjadi hambatan laten bagi kepatuhan wajib pajak.

Temuan paling krusial dalam penelitian ini menempatkan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai prediktor dengan daya pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan ($\beta=0,341$; $t=5,015$; $p<0,05$). Bukti empiris ini selaras dengan ulasan Lалуur et al. (2020) mengenai pelaksanaan program amnesti pajak di wilayah Tangerang, di mana pola interaksi yang akomodatif, komunikatif, dan transparan dari aparat pajak menjadi pemicu utama tingginya partisipasi publik. Pelayanan prima mereduksi kesan birokrasi yang kaku dan mempercepat tumbuhnya iklim mutual trust antara masyarakat dengan otoritas negara.

Melalui pengujian simultan (Uji F), didapatkan nilai F-hitung sebesar 64,37 (p -value 0,000 $<0,05$), menegaskan kelayakan interpretasi model regresi linier secara konjoin. Integrasi dari penguatan aspek afektif (kesadaran), instrumen kognitif (pengetahuan), serta stimulus eksternal (pelayanan fiskus) terbukti efektif dalam memengaruhi eskalasi kepatuhan pajak di area perkotaan seperti Tangerang.

5. Kesimpulan Dan Implikasi

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan simpulan teoretis-empiris bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial maupun simultan memegang andil signifikan dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Tangerang, Banten. Di antara ketiga determinan tersebut, peran kualitas pelayanan fiskus terbukti memiliki kontribusi pengaruh terbesar. Paradigma aparatur perpajakan harus konsisten bergeser dari sekadar agen pemungut koersif (coercive agent) menuju fungsi kemitraan (partnership service model).

5.2 Implikasi Kebijakan

Rekomendasi taktis yang dapat disodorkan bagi otoritas pajak regional meliputi: pertama, restrukturisasi skema sosialisasi perpajakan yang lebih interaktif dan kontekstual guna merangsang tax morale publik. Kedua, penguatan kapasitas kompetensi komunikasi serta kultur pelayanan bagi garda depan (frontliner) fiskus secara periodik. Ketiga, simplifikasi antarmuka dan kestabilan sistem aplikasi perpajakan digital agar adaptif bagi seluruh profil demografi subjek pajak.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Riset ini dihadapkan pada limitasi cakupan metodologi purposive sampling yang membatasi ekstrapolasi hasil pada populasi makro, serta karakter data kuesioner (self-reported data) yang berpotensi memicu bias jawaban responden. Pengembangan kajian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel alternatif (seperti persepsi keadilan distributif atau penegakan sanksi pidana pajak) serta memadukan metode penelitian campuran (mixed-method) demi memperoleh kedalaman analisis berperilaku pajak di Indonesia.

Daftar Pustaka

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

- Arif, M., & Melatnebar, B. M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 45–57. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2019). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Laporan Kinerja DJP Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi 10)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irmawati, J., & Melatnebar, B. M. (2023). Dampak Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntoteknologi: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Teknologi*, 15(1), 12–26. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/akunto>
- Laluur, E. R., Melatnebar, B. M., & Huwai Putri. (2020). Realisasi dan Dampak dari Program Amnesti Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 78–94.
- Melatnebar, B. M. (2020). Menalar Kapabilitas Lulusan Sarjana Ekonomi Akuntansi terhadap Aplikasi e-SPT PPh Badan dalam Rangka Penyerapan Tenaga Kerja di Dunia Usaha. *Universitas (Stuttg.)*, 8(1), 33–48.
- Melatnebar, B. M. (2021). Peran Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi dalam Hubungan antara Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 101–115. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Melatnebar, B. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang. *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 1(1), 18–32. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Melatnebar, B. M., & Lusiawati. (2023). Optimalisasi Penerimaan Pajak melalui Digitalisasi Sistem Administrasi: Studi pada KPP Pratama Tangerang. *Akuntoteknologi: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Teknologi*, 14(2), 55–70. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/akunto>
- Melatnebar, B. M., Setiawan, D., & Raharjo, T. (2024). Norma Subjektif, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Perpajakan sebagai Prediktor Kepatuhan Wajib Pajak: Bukti dari Mahasiswa dan Alumni Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma. *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 88–105. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Nurmantu, S. (2019). *Pengantar Perpajakan (Edisi Keempat)*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan: Konsep, Sistem, dan Implementasi (Edisi Revisi)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Ketiga)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, D., Melatnebar, B. M., & Setiyono, H. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Edukasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Wilayah Tangerang. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(1), 34–52.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Wati, L., & Melatnebar, B. M. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 210–225. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.