

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Polonia

¹Ferdinan SM Lumban Tobinng, ²Danri Toni Siboro, ³Herti Diana Hutapea

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen

¹ferdinan.tobing@student.uhn.ac.id ²danrisiboro@uhn.ac.id ³herti.hutapea@uhn.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas layanan pada kepatuhan pemegang pajak di KPP Pratama Medan Polonia. Metode pemilihan sampel menggunakan pengambilan sampel acak dan sampel dari 99 pemungut pajak diperoleh. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, tes asumsi klasik regresi linear ganda, tes T, koefisien penentuan, tes validitas, tes keandalan, tes penentuan koefisien (R-square) dan tes F. Hasil penelitian : Variabel bukti langsung (Tangibles) memiliki efek positif pada kepatuhan pemungut pajak individu, variabel keandalan (Reliability) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pemungutan pajak individual, variabel keandalan (Reliability) memiliki dampak positif dan substansial pada Kepatuhan Pajak Individu, asuransi (Assurance) mempunyai dampak yang positif pada pematuhan Pemungut Pajak individu, responsiveness memiliki efek (Tangibles). keandalan (Reliability), kepercayaan (reliability) dan jaminan (Assurance) (Responsiveness). secara bersama-sama, pengaruh positif yang signifikan pada kepatuhan pemungut pajak individu.

Kata Kunci: Bukti langsung (tangible), Keandalan, Jaminan, Empati, Responsif, Kepatuhan

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang cukup penting, baik untuk Negara maju maupun dinegara berkembang. Berarti jika wajib pajak tak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran pajak, pengelakan pajak, penyeludupan pajak serta pelalaian pajak. Dimana tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kebijakan kebijakan yang diambil untuk peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ini diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayan itu sendiri dapat diketahui dengan melihat dan mengukur antara pelayanan yang nyata diterima pelanggan (Wajib Pajak) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu instansi yang bersangkutan. Seperti (Tangibles) atau bukti langsung, (Reliability) atau kehandalan, Responsiveness (Assurance) atau jaminan, (Empathy) atau empati. Pelayanan yang baik yang dilakukan akan mendorong tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena saat ini kepatuhan masyarakat dirasa masih kurang, faktanya jumlah dari wajib pajak yang terdaftar masih sangat jauh dari jumlah wajib pajak melaporkan pajak

Tabel di bawah ini menunjukkan total wajib pajak orang pribadi dimana melaporkan surat pemberitahuan tahunan serta tingkat Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.

Tabel 1. jumlah wajib pajak mendaft

Tahun	Wajib pajak orang pribadi Mendaftar	Akumulasi Wajib pajak orang Pribadi Terdaftar
s.d 2019		185.019
2020	22.677	207.696

Tahun	Wajib pajak orang pribadi Mendaftar	Akumulasi Wajib pajak orang Pribadi Terdaftar
2021	10.138	217.834
2022	10.458	228.292
2023	8.876	237.168

Sumber: KPP pratama medan polonia

Tabel. 2 jumlah wajib pajak yang melapor

Tahun Wajib Pajak	Tahun Penyampaian	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	Grand Total
2017	2018	42.183	45.646
2018	2019	45.156	48.838
2019	2020	42.812	46.669
2020	2021	47.336	51.453
2021	2022	49.623	53.729
2022	2023	52.248	

Sumber:KPP pratama medan polonia

Tabel. 1 dan tabel. 2 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melapor pajak sangat tidak sebanding di lihat dari jumlah yang pajak yang terdaftar pada tahun 2023 yakni sebanyak 237.168 sedangkan jumlah wajib pajak yang melapor pajak pada tahun 2023 yakni 52.248. Tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut di sebabkan dari beberapa faktor yaitu, kondisi sistem administrasi perpajakan, tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan hukum pajak, pengetahuan pajak dan pelayanan pada wajib pajak.

Kualitas pelayanan menjadi menjadi salah satu bagian yang penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal tersebut di karenakan efek secara langsung yang dapat menimbulkan pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi negara maupun masyarakat wajib pajak Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan feedback yang baik,serta akan akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. yang di tunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak. Oleh karena itu ,menawarkan layanan berkualitas kepada wajib pajak merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ,Pelayanan perpajakan yang lebih baik di harapkan akan memberikan kualitas pelayanan seperti tangible, emphaty, reliability, assurance, responsiveness, kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat membayar pajak serta melaporkan pajak tepat waktu.

TINJAUAN PUSTAKA

Dr.Soeparman Soemahamidjaya, dalam (Sirlyani et al., 2023) pengertian pajak adalah iuran wajib bagi warga, atau masyarakat,baik itu dapat berupa uang ataupun barang yang di pungut oleh penguasa dengan menurut berbagai norma hukum yang berlaku untuk menutup biaya produksi barang dan juga jasa guna meraih kesejahteraan masyarakat.

Bukti fisik (Tangibles)

(Kualitas et al., 2022) Tangibles merupakan Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal serta fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang di tunjukkan oleh pihak pemberi dalam bentuk aspek tampilan fisik, peralatan personal,alat komunikasi. (tangibles) yang di sediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan .Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang di janjikan.

Jaminan (Assurance)

(Kualitas et al., 2022) Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Empati (Emphaty)

(Kualitas et al., 2022) Empati (Emphaty) merupakan kemampuan perusahaan atau staf para perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Daya tanggap (Responsiveness)

Menurut (Kualitas et al., 2022) Daya tanggap (Responsiveness) merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas

Kepatuhan wajib pajak

Menurut (Harjo:2019) dalam (Arifin, 2018) Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau suatu subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP pratama medan polonia. Menurut Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP pratama medan polonia sebagai alat untuk menemukan jawaban atas pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji Statistik Deskriptif maka dapat digambarkan yakni:

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Tampilan tabel output SPSS diatas menunjukkan jumlah sampel (N) ada 99, sampel ini variabel Bukti langsung (*Tangibles*) memiliki nilai terkecil (Minimum) sebesar 0.8, Nilai tertinggi (Maximum) sebesar 0.15. Nilai rata-rata (Mean) variabel Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu 11.34 dengan standar deviasi sebesar 0,1.472

2. keandalan (*Reability*)

Tampilan tabel output SPSS diatas menunjukkan jumlah sampel (N) ada 99, sampel ini memiliki nilai terkecil (Minimum) sebesar 0.4, Nilai tertinggi (Maximum) sebesar 0.10. Nilai rata-rata (Mean) yaitu 7.86 dengan standar deviasi sebesar 0,1.498

3. Jaminan (*Assurance*)

Tampilan tabel output SPSS diatas menunjukkan jumlah sampel (N) ada 99, sampel ini memiliki nilai terkecil (Minimum) sebesar 0.9, Nilai tertinggi (Maximum) sebesar 0.15. Nilai rata-rata (Mean) yaitu 11.87 dengan standar deviasi sebesar 0,1.704

4. Empati (*Empaty*)

Tampilan tabel output SPSS diatas menunjukkan jumlah sampel (N) ada 99, sampel ini memiliki nilai terkecil (Minimum) sebesar 0.5, Nilai tertinggi (Maximum) sebesar 0.10. Nilai rata-rata (Mean) yaitu 7.91 dengan standar deviasi sebesar 0,1.248

5. Daya tanggap (*Responsivense*)

Tampilan tabel output SPSS diatas menunjukkan jumlah sampel (N) ada 99, sampel ini memiliki nilai terkecil (Minimum) sebesar 0.5, Nilai tertinggi (Maximum) sebesar 0.10. Nilai rata-rata (Mean) yaitu 8.33 dengan standar deviasi sebesar 0,1.120.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Berdasarkan hasil yang ada di dapat nilai sig (2-tailed) sebesar 0.607 yang berarti lebih besar 0.5 untuk memenuhi asumsi dari uji normalitas maka dapat di katakan jika residual terdistribusi normal

Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian multikolinatas pada tabel di atas terlihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF untuk variabel independen yaitu

- Variabel tangibels mempunyai nilai *tolerance* sebesar 878 dan nilai VIF sebesar 1.139
- Variabel reability mempunyai nilai *tolerance* sebesar 648 dan nilai VIF sebesar 1.542
- Variabel assurance mempunyai nilai *tolerance* sebesar 614 dan nilai VIF sebesar 1.629
- Variabel emphaty mempunyai nilai *tolerance* sebesar 743 dan nilai VIF sebesar 1.346
- Variabel assurance mempunyai nilai *tolerance* sebesar 753 dan nilai VIF sebesar 1.329

Dari hasil pengujian Multikolinaritas Pada tabel di atas dapat di simpulkan dari tingkat inflasi varian (Variance Inflation Factor/VIF), Jika tidak melebihi 10 dan nilai toleransi (*tolerance*) lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan pengujian lulus maka jika di lihat pada tabel di atas dapat di simpulkan pengujian lulus.

Heterokedastisitas

Dari hasil pengujian bahwa titik-titik pada gambar menunjukkan pola yang tidak beraturan dan menyebar secara tidak jelas. Hal ini berarti data penelitian telah lulus dari adanya heterokedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji Kualitas data

Uji kualitas data digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel bebas. Untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen

Uji Validitas data

Berdasarkan hasil yang di temukan yakni r tabel sebesar 0.196 dan nilai r hitung > r tabel, maka dapat di simpulkan semua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian yang telah di lakukan di ketahui bahwa uji reabilitas, nilai cronbachs alpha yang di hasilkan 0.869 >0.6 maka indikator pelayanan Tangibels, Reability, Assurance, Empathy, Responsive dapat di simpulkan jika pertanyaan tersebut riabel.

Uji Parsial (Uji T)

Uji hipotesis T bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen decara individual terhadap variabel dependen (Ghozali dan Imam, 2016). Tes dilakukan melalui tes T dengan membandingkan tingkat signifikan dari nilai alfa 0,05 jika hasil perhitungan menunjukkan:

Tabel. 3 Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.611	5.759		.627	.533
Tangibels	1.319	.563	.209	2.341	.022
Reability	.145	.389	.031	.373	.710
Assurance	2.633	.522	.469	5.046	.000

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Empathy	2.619	.586	.355	4.469	.000
Responsive	2.389	.599	.353	3.987	.000

Sumber: Data olahan SPSS

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil SPSS dapat di lihat pada tabel di atas di peroleh regresi linear berganda yaitu $Y = 3.611,1.319 \text{ Tangibels} + .145 \text{reability} + 2.633 \text{ Assurance} + 2.619 \text{ empathy} + 2.389 \text{ responsive}$ ini menunjukkan bahwa :

Uji Koefisien determinasi (R-square)

Berdasarkan hasil yang di peroleh nilai koefisien determinasi $R = 0.520$, hal ini berarti variabel Tangibels, reability, Assurance, empathy, responsive mempunyai hubungan yang rendah terhadap kepatuhan wajib pajak pajak di KPP Pratama Medan Polonia. Sementara itu, nilai koefisien adjusted R square (R^2) sebesar 0,215 ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Polonia mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan, Tangibels, Reability, Assurance, Empathy, Responsive sebesar 0,215% menunjukkan hasil bahwa nilai koefisien dan signifikan untuk variabel independen.

Uji F (uji simultan)

Tabel. 4 Uji f ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.972	5	14.394	4.888	.001 ^b
	Residual	194.347	66	2.945		
	Total	266.319	71			

Sumber: Data olahan SPSS

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Tangibels, Reability, Assurance, Empathy, Responsive

Di lihat dari nilai signifikan 0.01 yang di mana ini di bawah 0.05 yang artinya dapat di simpulkan bahwa model penelitian ini layak untuk diteliti. hal ini berarti dapat di simpulkan bahwa Tangibels, Reability, Assurance, Empathy, Responsive secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia.

Pembahasan hasil penelitian

H1: pengaruh bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Berdasarkan hasil yang ditemukan dari T-hitung, bukti langsung (*Tangibles*) memiliki nilai T adalah 2.341 dengan nilai sigifikasi 0,022 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa bukti langsung (*Tangibles*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Hasil yang ditemukan dari T-hitung, keandalan (*Reliability*) memiliki nilai T adalah 373 dengan nilai sigifikasi 0,710 dimana nilai tersebut berada diatas 0,05. Hasil menunjukkan bahwa keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .

H3: pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Hasil yang ditemukan dari T-hitung, jaminan (*Assurance*) memiliki nilai T adalah 5.046 dengan nilai sigifikasi 0,000 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Hasil yang ditemukan dari T-hitung, empati (*Emphaty*) memiliki nilai T adalah dengan 4.469 nilai sigifikasi 0,000 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa empati (*Emphaty*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya hipotesis pertama (H4) diterima yang menyatakan bahwa Tangibles pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia.

H5: pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Hasil yang ditemukan dari T-hitung, daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai T adalah dengan 3.987 nilai sigifikasi 0,000 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H6: pengaruh Bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia

Hasil yang ditemukan dari F-hitung, bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai F adalah 4.888 dengan nilai sigifikasi 0..001 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. Bukti langsung (*Tangibles*) menunjukkan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan polonia di lihat dari jumlah sig 0,022 yang dimana jumlah tersebut di di bawah 0.5 ini berarti variabel bukti langsung mempengaruhi kepatuhan wajib wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia. Keandalan (*Reability*) menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan Polonia di lihat dari jumlah sig 0,710 yang di mana jumlah tersebut di atas 0,5 artinya tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jaminan (*Assurance*) menunjukkan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan polonia di lihat dari jumlah sig 0,000 yang dimana jumlah tersebut di di bawah 0.5 ini berarti variabel jaminan mempengaruhi kepatuhan wajib wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia. Empati (*Emphaty*) menunjukkan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan polonia di lihat dari jumlah sig 0,000 yang dimana jumlah tersebut di di bawah 0.5 ini berarti variabel empati mempengaruhi kepatuhan wajib wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia. Daya tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan polonia di lihat dari jumlah sig 0,000 yang dimana jumlah tersebut di di bawah 0.5 ini berarti variabel daya tanggap mempengaruhi kepatuhan wajib wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan polonia.

Berdasarkan uji F nilai sig yang di dapatkan yakni 0..001 dimana nilai tersebut berada dibawah 0,05. Hasil menunjukkan bahwa bukti langsung (Tangibles) ,keandalan (Reliability) ,jaminan (Assurance) ,empati(Emphaty) ,daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifi kan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya hipotesis pertama (H6) diterima yang menyatakan bahwa bukti langsung (Tangibles) ,keandalan (Reliability) ,jaminan (Assurance) ,empati(Emphaty) ,daya tanggap (Responsiveness) pengaruh positif yang signifikan secara bersama- sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Arifin, S. B. (2018). Pengaruh Tax Amnesty, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 18(2), 178–188. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/4817/4234>
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2019). keputusan direktur jendral pajak NOMOR PER-04/PJ/2019. Keputusan Direktur Jendral Pajak NOMOR PER-04/PJ/2019, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Hermiati 2022. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Kirana Cipta Komala, Suhadak, M. G. W. E. N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pagan, M. (2024). Analisis Sistem Informasi Manajemen di PT. Bank Negara Indonesia. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(1), 114–121
- Situmorang, D. M., & Cahyani, A. (2023). Analisis Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Pada Pt Pelindo Regional 3 (Persero). *SURPLUS: Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 115–120. <https://doi.org/10.31862/9785426311961>
- Tjiptono (2014). (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tjiptono (2014).