

**PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA
KOTA KEDIRI PERIODE 2018-2022**

Atriwanda Smaut¹, Sri Luayyi², Khasanah Sahara³

^{1,2,3}Universitas Islam Kediri

atriwanda4@gmail.com, sriluayyi@uniska-kediri.ac.id,

khasanahsahara@uniska-kediri.ac.id

Received: 02-07-2025

Revised: 18-08-2025

Approved: 10-09-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota Kediri periode 2018–2022, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 44 responden wajib pajak orang pribadi yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi) menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi pengaruh bersama sebesar 57,1%, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kemudahan akses e-filing, pelayanan fiskus yang profesional, dan penegakan sanksi perpajakan yang tegas dapat mendorong wajib pajak orang pribadi untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Kata Kunci: E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia menunjukkan peningkatan meskipun masih relatif fluktuatif. Pada KPP Pratama Kota Kediri, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan periode 2018–2022 rata-rata masih di bawah 50%, menunjukkan fluktuasi baik meningkat maupun penurunan pada setiap jenis SPT Orang pribadi. Rendahnya kepatuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, penerapan e-filing diharapkan mempermudah pelaporan pajak. Kedua, kualitas pelayanan fiskus yang baik diyakini mampu meningkatkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Ketiga, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat penegakan hukum yang memberikan efek jera. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan (4) untuk mengetahui pengaruh simultan ketiga variabel terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Teori agensi menjelaskan hubungan antara pemerintah sebagai prinsipal dan wajib pajak sebagai agen. Konflik kepentingan muncul karena wajib pajak cenderung meminimalkan beban pajak, sementara pemerintah menginginkan penerimaan pajak maksimal. Mekanisme pengawasan melalui e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi

digunakan untuk mengurangi asimetri informasi.

Teori Signaling Menurut Spence (1973), pihak yang memiliki informasi lebih dapat memberi sinyal untuk mengurangi ketidakpastian. Dalam konteks perpajakan, pemerintah mengirimkan sinyal transparansi dan kemudahan melalui e-filing, kepedulian melalui pelayanan, serta ketegasan melalui sanksi. Fraud Triangle menjelaskan tiga faktor penyebab kecurangan: pressure, opportunity, dan rationalization. E-filing mengurangi opportunity, kualitas pelayanan menekan rationalization, sedangkan sanksi perpajakan mengurangi pressure sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu (Lende et al., 2021; Solekah & Supriono, 2018; Ermawati et al., 2022) menemukan adanya pengaruh signifikan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis H1: E-filing berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. H4: E-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta melihat apakah terdapat hubungan moderasi di antara variabel tersebut (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian adalah KPP Pratama Kota Kediri dengan populasi sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada periode 2018–2022. Dari populasi tersebut ditentukan sampel sebanyak 44 responden menggunakan teknik purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer, diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi penerapan E-filing (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Sanksi Perpajakan (X3), sedangkan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Analisis data dilakukan melalui tahapan: uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{tabel}	Pearson Correlation (r_{hitung})	Ke
Penerapan E-filing (X ₁)	X1.1	.256	.720	Valid
	X1.2	.256	.826	Valid
	X1.3	.256	.694	Valid
	X1.4	.256	.807	Valid
	X1.5	.256	.812	Valid
	X1.6	.256	.793	Valid
	X1.7	.256	.812	Valid
	X1.8	.256	.872	Valid
	X1.9	.256	.845	Valid

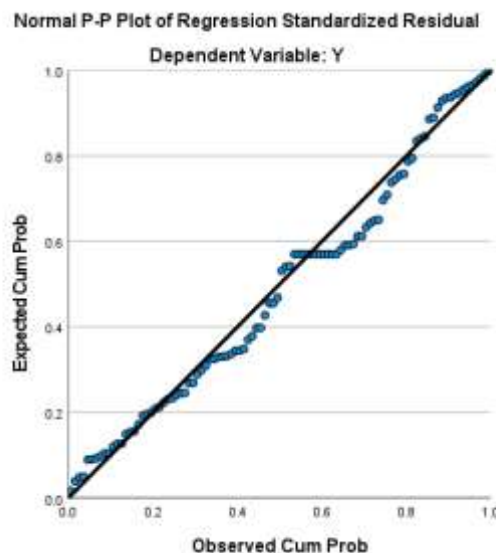
Variabel	Pertanyaan	r_{tabel}	Pearson Carrelation (r_{hitung})	Ke
	X1.10	.256	.771	Valid
	X1.11	.256	.801	Valid
	X1.12	.256	.893	Valid
	X1.13	.256	.819	Valid
	X1.14	.256	.783	Valid
	X1.15	.256	.847	Valid
	X1.16	.256	.828	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₂)	X2.1	.256	.655	Valid
	X2.2	.256	.602	Valid
	X2.3	.256	.688	Valid
	X2.4	.256	.708	Valid
	X2.5	.256	.768	Valid
	X2.6	.256	.772	Valid
	X2.7	.256	.782	Valid
	X2.8	.256	.670	Valid
	X2.9	.256	.621	Valid
	X2.10	.256	.771	Valid
	X2.11	.256	.731	Valid
	X2.12	.256	.788	Valid
Sanksi Perpajakan (X ₃)	X3.1	.256	.818	Valid
	X3.2	.256	.805	Valid
	X3.3	.256	.809	Valid
	X3.4	.256	.710	Valid
	X3.5	.256	.741	Valid
	X3.6	.256	.734	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	.256	.675	Valid
	Y2	.256	.653	Valid
	Y3	.256	.598	Valid
	Y4	.256	.791	Valid
	Y5	.256	.724	Valid
	Y6	.256	.818	Valid
	Y7	.256	.721	Valid
	Y8	.256	.760	Valid
	Y9	.256	.757	Valid
	Y10	.256	.600	Valid

Metode penelitian ini menggunakan hubungan antara skor item pernyataan dengan total variabel. Variabel implementasi e-filing (X1), Kualitas Layanan (X2), Sanksi Pajak (X3), dan kepatuhan wajib pajak (Y) menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, yaitu lebih dari 0,256, yang menunjukkan bahwa semua pernyataan dari setiap variabel dianggap valid.

Tabel 2.
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
Penerapan <i>E-filing</i> (X1)	.964	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	.907	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X3)	.862	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	.887	Reliabel

Berdasarkan tabel 2. hasil dari SPSS Versi 27.0. Variabel penggunaan e-filing, Kualitas Layanan, Sanksi Pajak, dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach Alpha masing-masing sebesar 0,964, 0,907, 0,862, dan 0,887. Nilai Cronbach Alpha untuk variabel-variabel tersebut di atas 0,70, yang menunjukkan tingkat reliabilitasnya. Oleh karena itu, studi ini mengindikasikan bahwa variabel penerapan e-filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dapat diterima.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	Keterangan
Asymp.Signifikasi	.064	Normal

Hasil SPSS Versi 27.0 menunjukkan bahwa uji normalitas memenuhi syarat atau memiliki distribusi yang wajar seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. di mana data terkumpul di sekitar garis diagonal. Bersamaan dengan representasi grafis, pengujian normalitas dapat dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Merujuk pada Tabel 3. nilai Kolmogorov-Smirnov tercatat sebesar 0,064. Informasi dapat dianggap memiliki distribusi nilai Kolmogorov-Smirnov yang umumnya lebih besar dari 0,05. Tabel 3. mengindikasikan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,064 lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikoloneritas

Variable	Collynerity Tolerance	Statistic VIP	Keterangan
Penerapan e-filing (X1)	.470	2.129	Non Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	.490	2.041	Non Multikolinearitas
Sanksi Perpajakan(X3)	.462	2.163	Non Multikolinearitas

Hasil SPSS Versi 27.0 menunjukkan bahwa perhitungan nilai toleransi memperlihatkan semua variabel independen memiliki tolerance lebih besar dari 0.10 dan tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF melebihi 10. Tabel 4. mengindikasikan bahwa nilai VIF untuk variabel penerapan e-filing (X1) adalah 2.129 dan nilai toleransinya adalah 0.470. Variabel penerapan e-filing (X1) dalam penelitian ini dapat dinyatakan tidak mengalami multikolineritas. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) mencatat nilai VIF sebesar 2.041 dan nilai tolerance sebesar 0.490. Dapat juga disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada multikolineritas yang terjadi pada variabel Kualitas Pelayanan (X2). Variabel Sanksi Perpajakan (X3) menunjukkan nilai VIF sebesar 2,167 dan tingkat toleransi 0,462. Variabel Sanksi Perpajakan (X3) dalam penelitian ini dapat dinyatakan tidak mengalami multikolineritas.

Tabel 5.
Hasil Uji Heterokedasitas

Variabel	sig	Keterangan
Penerapan E-filing (X1)	0.218	Hemoskesdastisitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.306	Homoskesdastisitas
Sanksi Perpajakan (X3)	0.128	Homoskesdastisitas

Hasil SPSS Versi 27.0 menunjukkan bahwa dalam pola regresi penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas. Tabel 5. menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi untuk variabel penerapan e-filing (X1) adalah 0.218, yang lebih besar dari 0,05. Variabel penerapan e-filing (X1) dapat dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan nilai probabilitas signifikansi 0,316 > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Variabel Sanksi Perpajakan (X3) menunjukkan nilai probabilitas signifikansi 0.128>0.05. Ini berarti variabel Sanksi Perpajakan (X3) tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 6.
Uji Regresi Berganda

Model			Sig
	β	t	
Constant	9.390	3.048	0.003
Penerapan e-filing (X1)	0,180	3.132	0.002
Kualitas Pelayanan (X2)	0.191	2.773	0.007
Sanksi Perpajakan (X3)	0.469	2.940	0.004

Persamaan Regresi Linear Berganda Yang Diperoleh Adalah:
 $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$
 $Y = 9.390 + 0.180 X_1 + 0.191 X_2 + 0.469 X_3 + e$

Hasil persamaan regresi linear berganda memberikan penjelasan bahwa:

- 1) Constanta (9,390): Semua variabel independen bernilai nol, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak diperkirakan sebesar 9,390 Ini mencerminkan nilai dasar kepatuhan tanpa pengaruh faktor e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi.
- 2) Koefisien X_1 (0,180): Setiap peningkatan 1 satuan pada penerapan e-filing akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,180 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Koefisien X_2 (0,191): Setiap peningkatan 1 satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,191 satuan.
- 4) Koefisien X_3 (0,469): Setiap peningkatan 1 satuan pada sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,469 satuan.

Jadi, persamaan ini menjelaskan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin baik penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan.

Tabel 7.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	
R Square (R²)	Adjusted R Square
.571	.558

Hasil SPSS Versi 27.0 menunjukkan bahwa tabel 7. menyajikan nilai koefisien determinasi nominal (R²) sebesar 0,571 dan nilai Adjusted R square sebesar 0,558. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi (KD) pada variabel penerapan e-filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, didapatkan $KD = R^2 \times 100\% = 0.571 \times 100\% = 57.1\%$. Dinyatakan bahwa ketiga variabel itu secara kolektif memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kepatuhan pajak sebesar 57,1%, sementara 42,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 8.

Hasil Uji Statistik F (Simultan)			
F_{tabel}	F_{hitung}	sig	Keterangan
2.70	42.646	.000b	Berpengaruh

Hasil SPSS Versi 27.0 menunjukkan bahwa Tabel 8. menyajikan Uji statistik F (simultan) dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara kolektif variabel-variabel independen, yaitu Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak).

Dari Tabel 4.9 diperoleh:

- 1) F tabel = 2,70
- 2) F hitung = 42,646
- 3) Sig. (p-value) = 0,000

Karena F hitung (42,646) > F tabel (2,70) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, bila dilihat bersama-sama, penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara nyata meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Kediri.

Tabel 9.
Hasil Uji Statistik T (Persial)

Model	t _{tabel}	t _{hitung}	Sig
Constant		3.048	.003
Penerapan e-filing (X ₁)	2.365	3.132	.002
Kualitas perpajakan (X ₂)	2.365	2.773	.007
Sanksi Perpajakan (X ₃)	2.365	2.940	.004

- 1) Penerapan E-filing (X₁): Nilai t hitung > t tabel (3.132 > 2.365), dan nilai signifikansi 0.002 < 0.05. Ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 1 (H1) diterima.
- 2) Kualitas Pelayanan (X₂): Nilai t hitung > t tabel (2.773 > 2.365), dan nilai signifikansi 0.007 < 0.05. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 2 (H2) diterima.
- 3) Sanksi Perpajakan (X₃): Nilai t hitung > t tabel (2.940 > 2.365), dan nilai signifikansi 0.004 < 0.05. Ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis 3 (H3) diterima.

Jadi, ketiga variabel independen (penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wjib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hipotesis awal dan menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keamanan sistem e-filing mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu. Sistem online yang tersedia selama 24 jam juga mendukung efisiensi waktu dan biaya. Sesuai dengan penelitian Antoneta Lende et al. (2021) yang menyatakan e-filing mempermudah pelaporan dan meningkatkan kepatuhan. Juga sejalan dengan hasil penelitian Yana Ermawati et al. (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan sistem online memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan. Berbeda dengan hasil penelitian Puput Solekah & Supriono (2018) yang menyatakan bahwa e-filing tidak berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan literasi digital masyarakat atau kurangnya sosialisasi penggunaan e-filing di wilayah Purworejo dibandingkan Kediri.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sesuai dengan hasil Jatmiko (2006) dan Arum (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang baik meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Didukung juga oleh Yana Ermawati et al. (2022) yang menekankan pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan. Berbeda dengan penelitian Andinata (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Perbedaan ini bisa disebabkan oleh perbedaan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pajak atau kapasitas SDM di kantor pajak yang berbeda.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Penelitian ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tegas dan jelas sanksi dikenakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak karena adanya rasa takut terhadap konsekuensi pelanggaran. Sama dengan hasil penelitian Antoneta Lende et al. (2021) dan Puput Solekah & Supriono (2018) yang menyatakan bahwa sanksi memberikan efek jera Diperkuat oleh Yana Ermawati et al. (2022) yang juga menunjukkan pengaruh signifikan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dalam konteks studi Yana Ermawati pada beberapa kasus di Jayapura, di mana sanksi tidak selalu memberikan efek signifikan karena lemahnya penegakan hukum atau rendahnya kesadaran perpajakan lokal.

Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketiga variabel (e-filing, pelayanan, dan sanksi) secara simultan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa ketiganya saling melengkapi dalam menciptakan sistem perpajakan yang mendorong kepatuhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Farid (2013) dan Pranadata (2014) yang juga menunjukkan pengaruh simultan signifikan antara e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini menguatkan mayoritas temuan dari penelitian sebelumnya, khususnya mengenai efektivitas penerapan e-filing dan peran kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, terdapat beberapa perbedaan signifikan yang menunjukkan bahwa faktor lokasi, periode waktu, serta karakteristik responden dapat mempengaruhi hasil penelitian, sehingga penting untuk mempertimbangkan konteks wilayah dan waktu dalam studi-studi perpajakan selanjutnya.

KESIMPULAN

Bahwa penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Kediri, dengan kontribusi pengaruh bersama sebesar 57,1%, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan keandalan e-filing, kualitas pelayanan fiskus yang profesional, serta penerapan sanksi perpajakan yang tegas saling melengkapi dalam mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara patuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoneta Lende, (2021). Pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal Kharisma.
- Boediono. (2003). Kualitas pelayanan publik. Jakarta: Gramedia.

- Ghoni, A. (2012). *Kepatuhan wajib pajak dalam perspektif administrasi pajak*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Harel, Muhammad Faisal, & Mildawati, Titik. (2020). "Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi."
- Hidayati, Tutwuri Nur, & Muniro, Hetty. (2023). "Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penggunaan aplikasi e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Rembang."
- Jatmiko, A. (2006). "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 123–135.
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. (2021). Pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Kharisma*.
- Luayyi, S., Fitri, N. S., & Awalina, P. (2023). "Pengaruh pendapatan produk sampingan, biaya kualitas dan biaya operasional terhadap profitabilitas perusahaan." *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 8(2), 36–45.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Patty, S. Y., Luayyi, S., & Kusumaningarti, M. (2024). "Pengaruh kinerja keuangan terhadap nilai perusahaan dengan pengungkapan corporate social responsibility dan good corporate governance sebagai variabel pemoderasi." *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 5(3), 80–95.
- Solekah, P., & Supriono. (2018). "Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak."
- Spence, M. (1973). "Job Market Signaling." *Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374.
- Wijaya, A., & Komala Sari, I. (2020). "Penerapan e-Filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak."