Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 28207-28214

Pengaruh Implementasi PPH Pasal 23 Dan Kualitas Layanan Terhadap Perolehan Pelanggan Pada PT Indosan Mica Mandiri

Miski Dana Maulidina, Abu Darim,Syamsul Arifin
email : miskimaulidina@gmail.com
[123] **STIE Pemuda Surabaya**

Corresponding Author: Miski Dana Maulidina, miskimaulidina@gmail.com

Published: Oktober, 2025

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengaruh implwmwntasi PPh 23 dan kualitas layanan terhadap perolehan pelanggan. Teknik pengambilan sampel *non probaalitysampling.* Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa implementasi PPh 23 tidak berpengaruh terhadap perolehan pelanggan karena nilai sig 0.056 < 0,05, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan karena nilai sig 0,000 > 0,05 pada PT Indosan Mica Mandiri. Hasil dari uji F adalah nilai F yang dihitung adalah 10. 314 dan nilai F dari tabel adalah 3. 20, sehingga 10. 314 lebih besar dari 3. 20. Nilai signifikansinya adalah 0. 000. Yang artinya dampak kesamaan memberikan signifikan secara bersamaan terhadap variable dependen.

Kata Kunci: *Implementasi PPh 23, Kulaitas Layanan dan Perolehan Pelanggan*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN
Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya perbedaan kontribusi antara dua variabel utama yang diuji, yaitu implementasi PPh 23 dan kualitas layanan, terhadap perolehan pelanggan. Secara empiris, implementasi PPh 23 terbukti tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dipahami karena aspek perpajakan lebih bersifat administratif dan ditanggung oleh perusahaan, bukan faktor yang menjadi pertimbangan langsung bagi pelanggan ketika memutuskan untuk menggunakan suatu layanan.

Pertama, tidak signifikannya pengaruh PPh 23 terhadap perolehan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan lebih menekankan pada manfaat layanan dibandingkan kewajiban fiskal perusahaan. Hasil ini mendukung teori perilaku konsumen, yang menegaskan bahwa keputusan pembelian lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi kualitas dan nilai manfaat yang diterima. Penelitian Widajantie & Marcella (2024) juga menyatakan bahwa perubahan regulasi pajak tidak berimplikasi negatif pada kepuasan pelanggan selama harga dan kualitas layanan tetap stabil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks PT Indosan Mica Mandiri, pelanggan tidak menjadikan PPh 23 sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan.

Kedua, temuan mengenai pengaruh kualitas layanan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan serta perolehan pelanggan sejalan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Zeithaml dan Berry (1998) menekankan bahwa kualitas layanan merupakan faktor fundamental dalam

membangun kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain, sehingga menciptakan pertumbuhan pelanggan secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga konsisten dengan temuan Fajar & Ratih (2021) yang menyoroti peran penting kualitas pelayanan dalam membangun kepatuhan dan kepercayaan. Walaupun konteks studi tersebut berada di bidang perpajakan, prinsip yang sama berlaku di sektor jasa: kualitas pelayanan yang prima mampu menciptakan kepercayaan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Ketiga, observasi lapangan dan wawancara mendukung temuan kuantitatif, di mana pelanggan PT Indosan Mica Mandiri lebih mempertimbangkan kualitas layanan daripada faktor perpajakan. Banyak pelanggan baru yang datang berdasarkan rekomendasi atau ulasan positif tentang layanan perusahaan. Hal ini memperkuat posisi kualitas layanan sebagai variabel dominan dalam strategi akuisisi pelanggan.

Secara strategis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT Indosan Mica Mandiri. Fokus utama perusahaan sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan, seperti meningkatkan kecepatan respons, memperbaiki fasilitas, meningkatkan kompetensi karyawan, dan menjaga keandalan pelayanan. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di tengah beban perpajakan yang tetap harus dipatuhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Wiratna (2014:39 dalam Rizky, 2023), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menghasilkan data berbentuk angka dan dianalisis dengan metode statistik. Karena penelitian ini menganalisis pengaruh implementasi PPh Pasal 23 dan kualitas layanan terhadap perolehan pelanggan, maka data yang dikumpulkan berupa angka hasil kuesioner yang kemudian diolah secara statistik.

Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan model hubungan antarvariabel yang terdiri dari:

- X1 = Implementasi PPh 23
- X2 = Kualitas layanan
- Y = Perolehan pelanggan

Desain ini menggambarkan bagaimana variabel bebas (X1 dan X2) memengaruhi variabel terikat (Y). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi implementasi PPh 23 dan kualitas layanan terhadap perolehan pelanggan.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (dalam Rachma & Andini, 2023), variabel penelitian adalah ciri atau atribut yang dimiliki oleh objek, individu, atau organisasi, yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh kesimpulan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah:

1. Variabel Independen (X1 dan X2):

- X1 = Implementasi PPh Pasal 23, yaitu pelaksanaan kewajiban pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh 23 yang berlaku pada perusahaan.
- X2 = Kualitas layanan, yaitu mutu pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. Variabel Dependen (Y):

- Y = Perolehan pelanggan, yaitu jumlah pelanggan baru yang berhasil didapatkan perusahaan sebagai dampak dari strategi layanan maupun kebijakan operasional yang diterapkan.

Populasi dan Sampel
Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan PT Indosan Mica Mandiri yang berkaitan langsung dengan aktivitas operasional perusahaan. Sampel penelitian diambil dengan teknik non-probability sampling menggunakan kuesioner. Total responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, jumlah yang dianggap memadai untuk analisis regresi berganda dengan dua variabel independen.

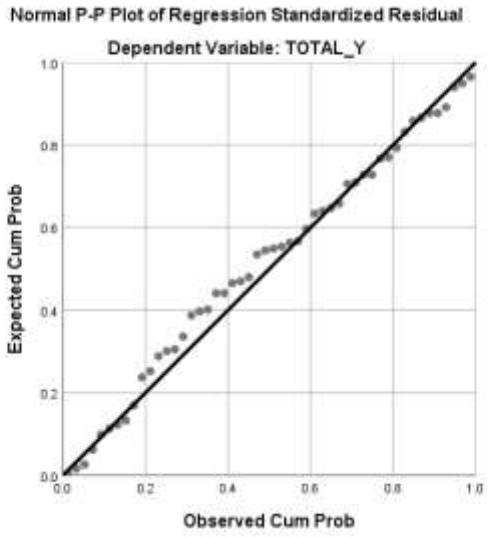
Teknik Pengumpulan Data
Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner berbasis skala Likert dengan empat pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen ini disusun untuk mengukur sejauh mana implementasi PPh 23 dan kualitas layanan berhubungan dengan perolehan pelanggan.

Teknik Analisis Data
Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan tahapan sebagai berikut:
1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan.
2. Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) agar model regresi memenuhi persyaratan analisis.
3. Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari X1 dan X2 terhadap Y.
4. Uji Hipotesis yang meliputi uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Dengan desain penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman komprehensif mengenai bagaimana kewajiban perpajakan (PPh 23) dan kualitas layanan berdampak terhadap kemampuan perusahaan dalam memperoleh pelanggan baru.

HASIL

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Tabulasi data diolah,2025
Gambar 4.1

Menurut gambar di atas, titik-titik residual mengikuti arah diagonal atau terletak di sekitar garis diagonal yang bergerak dari nol ke arah bidang simetris. Hal ini menunjukkan bahwasannya pola data sudah terdistribusi secara normal, jadi asumsi normalitas dalam analisis regresi sudah terpenuhi. Distribusi residual yang mendekati garis diagonal menunjukkan bahwa penyebaran kesalahan bersifat acak dan tidak menunjukkan pola tertentu, yang menjadi tanda bahwasannya model regresi yang digunakan dapat dipercaya untuk analisis selanjutnya. Dengan demikian, temuan ini

memperkuat keabsahan model dalam menjelaskan hubungannya antara variabel independen dan dependen.

1. Uji statistik

Dalam studi ini, dilakukan pengujian normalitas terhadap residual untuk menjelaskan apakah data residual mengikuti distribusi normal. Pengujian tersebut menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) non-parametrik dengan uji satu sampel yang ditampilkan dalam bentuk gambar di bawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a,b]	*Mean*	.0000000
	Std. Deviation	1.88635546
Most Extreme Differences	*Absolute*	.085
	Positive	.044
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

(Sumber: Tabulasi data diolah,2025)

Berdasarkan informasi yang tertera pada gambar di atas, hasilnya mengindikasikan bahwa sisa dari model regresi mengikuti distribusi normal. Ini bisa dilihat dari nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov yang mencapai 0,200 > signifikansi 0,05. Oleh karena itu, diperoleh kesimpulan bahwasannya data sisa tersebut memenuhi syarat normalitas dalam analisis regresi.

1. Uji Multikolinearitas

Dalam analisis regresi, sangat pentingnya untuk memastikan bahwasannya tidak ada korelasi yang terlalu erat antar variabel independen. Situasi ini disebut sebagai multikolineritas. Adanya multikolineritas dapat mengurangi keakuratan hasil regresi karena dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien, sehingga pemahaman tentang hubungan antar variabel menjadi tidak tepat atau bias. Oleh sebab itu, pengujian multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang berlebihan antar variabel bebas dalam model yang digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan SPSS, menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua indikator ini memberi informasi tentang seberapa jauh variabel independen saling berhubungan dalam model. Hasil uji multikolinearitas dalam studi ini ditampilkan pada tabel berikut, yang akan menjadi rujukan dalam mengevaluasi ketepatan model regresi yang telah dibuat.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

	Collinearity Statistics	
Model	**Tolerance**	**VIF**
Implementasi PPh 23	.962	1.040
Kualitas Layanan	.962	1.040

(Sumber: Tabulasi data diolah,2025)

Berdasarkan informasi yang ada pada tabel tersebut, terlihat bahwa variabel penerapan PPh 23 mempunyai nilai tolerance besarnya 0,962 dan nilai VIF besarnya 1,040. Jadi, variabel Kualitas layanan juga memperlihatkan nilai tolerance besarnya 0,962 dan nilai VIF besarnya 1,040.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel, yaitu penerapan PPh 23 dan kualitas layanan, tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Hal ini terjadi karena nilai tolerance setiap variabel > 0,10 dan nilai VIF < 0,10. Oleh karena itu, bisa dipastikan tidak ada korelasi yang kuat antara variabel independen dalam model regresi ini, sehingga model tersebut berarti mencapai asumsi bebas multikolinearitas dan hasilnya bisa dianggap valid.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda dilaksanakan untuk memahami bagaimana variabel independen, yaitu penerapan PPh 23 dan mutu layanan, berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu jumlah pelanggan yang diperoleh. Berikut ini adalah hasilnya dari regresi linier ganda:

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients		***Standardized Coefficients***		
Model	**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
Constanta	9.769	2.960		3.300	002
Implementasi PPh 23	-0,070	120	-073	-586	561
Kualitas layanan	0,524	122	534	4.303	000

Dependent Variable: Perolehan pelanggan

(Sumber: Tabulasi data diolah,2025)

Menurut datanya pada tabel diatas hasil uji regresi linier berganda bisa disimpulkan model persamaan sebagai berikut

PP = α + β1IP + β2kl + e

PP = 9.769 + -070Ta + 0,524

Keterangan

PP = Implementasi PPh 23

a = Konstanta

β1β2 = Koefisien Regresi Variabel Bebas

e = error

jadi diperoleh kesimpulan dari persamaan analisis regresi linier berganda diatas bahwa:

a. Konstanta (α)

Nilai dari konstanta menunjukkan angka positif sebesar 9,769. Tanda positif ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruhnya yang sejalan antara variabel independen dan variabel dependen. Ini berarti, ketika variabel implementasi (X1) dan (X2) tetap atau bernilai 0, variabel independen yang berupa perolehan pelanggan (Y) akan berubah menjadi nilai konstanta sebesar 9,769.

b. Impelemntasi PPh23 (X1)

Nilai koefisien regresi untuk variabel implementasi dalam persamaan regresi di atas adalah -0,070. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda arah di antara variabel, sehingga dapat dijelaskan bahwa tidak signifikan. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi 0,561 > 0,05, jadi secara statistik belum dapat disimpulkan ada pengaruhnya.

c. Kualitas layanan (X2)

Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan (X2) dalam persamaan regresi di atas adalah 0,524. Angka ini memperlihatkan terdapat pengaruh positif antara variabel, artinya setiap kali terjadi peningkatannya satu unit dalam kualitas layanan, jumlah pelanggan akan meningkat besarnya 0,524 unit, dengan asumsi variabel lainnya yang tetap.

3. Uji hipotesis

a. Uji T

Tabel 4.11
Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1.	(Constant)	9.769	2.960		3.300	.002
Impelementasi PPh23		-.070	.120	.073	-.586	.561
Kualitas layanan		.524	.122	.534	4.303	.000

a. Dependent Variable: Perolehan pelanggan

(Sumber: Tabulasi data diolah 2025)

Menurut data pada tabel diatas, jadi hipotesis bisa ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. **Implementasi PPh23 (X1) terhadap Y**

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai *t hitung* besarnya -0.586 dan *t tabel* besarnya 2.011, jadi -0.586 < 2.011. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Nilai *Sig.* besarnya 0.561 > 0,05, artinya tidak terdapat pengaruhnya secara parsial antara Implementasi PPh23 (X1) terhadap Y.

2. **Kualitas Layanan (X2) terhadap Y**

Berdasarkan tabel terlihat bahwasannya nilai *t hitung* besarnya 4.303 dan *t tabel* besarnya 2.011, sehingga 4.303 > 2.011. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai *Sig.* besarnya 0.000 < 0,05, yang artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Layanan (X2) terhadap Y.

b. Uji F

Uji kelayakan model (uji F) dapat ditentukan dengan tingkat signifikansi 0,05, di mana jika nilai signifikansi F berada pada angka ≤ 0,05, maka model regresi dianggap memenuhi syarat dan dapat diterapkan. Berikut adalah hasil pengujian kelayakan model F (Uji F):

Tabel 4.9
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squere	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regressi	76.521	2	38.261	10.314	.000[b]
	on	174.359	47	3.710		
Residual		250.880	49			
Total						

a. Dependent Variable: Perolehan pelanggan
b. Predictors: (Constant), Implementasi PPh 23 dan kualitas layanan

(Sumber: Tabulasi data diolah,2025)

Berdasarkan tabel, terungkap bahwasannya nilai F yang dihitung ialah 10. 314 dan nilai F dari tabel ialah 3. 20, sehingga 10. 314 lebih besar dari 3. 20. Nilai signifikansinya adalah 0. 000.

Tabel ANOVA menunjukkan hasil analisis varians untuk model regresi yang diuji. Berdasarkan tabel, nilai signifikansi (Sig.) ialah 0.000 ataupun **<** 0.05. Ini memperlihatkan bahwasannya model regresi secara statistik signifikan dalam menentukan variasi yang timbul pada variabel dependen.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya perbedaan kontribusi antara dua variabel utama yang diuji, yaitu implementasi PPh 23 dan kualitas layanan, terhadap perolehan pelanggan. Secara empiris, implementasi PPh 23 terbukti tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dipahami karena aspek perpajakan lebih bersifat administratif dan ditanggung oleh perusahaan, bukan faktor yang menjadi pertimbangan langsung bagi pelanggan ketika memutuskan untuk menggunakan suatu layanan.

Pertama, tidak signifikannya pengaruh PPh 23 terhadap perolehan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan lebih menekankan pada manfaat layanan dibandingkan kewajiban fiskal perusahaan. Hasil ini mendukung teori perilaku konsumen, yang menegaskan bahwa keputusan pembelian lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi kualitas dan nilai manfaat yang diterima. Penelitian Widajantie & Marcella (2024) juga menyatakan bahwa perubahan regulasi pajak tidak berimplikasi negatif pada kepuasan pelanggan selama harga dan kualitas layanan tetap stabil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks PT Indosan Mica Mandiri, pelanggan tidak menjadikan PPh 23 sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan.

Kedua, temuan mengenai pengaruh kualitas layanan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan serta perolehan pelanggan sejalan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Zeithaml dan Berry (1998) menekankan bahwa kualitas layanan merupakan faktor fundamental dalam membangun kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain, sehingga menciptakan pertumbuhan pelanggan secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga konsisten dengan temuan Fajar & Ratih (2021) yang menyoroti peran penting kualitas pelayanan dalam membangun kepatuhan dan kepercayaan. Walaupun konteks studi tersebut berada di bidang perpajakan, prinsip yang sama berlaku di sektor jasa: kualitas pelayanan yang prima mampu menciptakan kepercayaan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Ketiga, observasi lapangan dan wawancara mendukung temuan kuantitatif, di mana pelanggan PT Indosan Mica Mandiri lebih mempertimbangkan kualitas layanan daripada faktor perpajakan. Banyak pelanggan baru yang datang berdasarkan rekomendasi atau ulasan positif tentang layanan perusahaan. Hal ini memperkuat posisi kualitas layanan sebagai variabel dominan dalam strategi akuisisi pelanggan.

Secara strategis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT Indosan Mica Mandiri. Fokus utama perusahaan sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan, seperti meningkatkan kecepatan respons, memperbaiki fasilitas, meningkatkan kompetensi karyawan, dan menjaga keandalan pelayanan. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di tengah beban perpajakan yang tetap harus dipatuhi.

KESIMPULAN

penelitian ini menegaskan bahwa faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan adalah kualitas layanan, bukan faktor administratif seperti implementasi PPh 23. Oleh karena itu, strategi yang dapat dijalankan perusahaan untuk menjaga keberlanjutan usahanya adalah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi berkala, penguatan hubungan dengan pelanggan, serta inovasi dalam memenuhi kebutuhan pasar.

Hasil penelitian ini juga memiliki implikasi praktis bagi manajemen PT Indosan Mica Mandiri, yaitu perlunya menempatkan kualitas layanan sebagai prioritas utama dalam strategi bisnis. Sementara implementasi PPh 23 tetap penting untuk kepatuhan terhadap peraturan perpajakan, namun hal tersebut tidak menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan maupun akuisisi pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel lain seperti harga, promosi, atau inovasi produk yang mungkin memiliki peran signifikan terhadap perolehan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Budiarno, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 19(2). https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium

Fitrianti, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri pariwisata di Jawa Barat. AJSH: Arden Journal of Social Humanities, 1(1). http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

Ibnu. (n.d.). Customer acquisition: Pengertian, contoh, dan cara meningkatkannya. Bliss. https://bliss.id/customer-acquisition

Mursal. (2022). Mekanisme penerapan PPh Pasal 23 atas jasa pada PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Sultan Thaha Jambi Tahun 2022. Universitas Jambi.

Rizky. (2023). Metode penelitian. Unikom.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (23rd ed.). Alfabeta.

Widajantie, & Marcella. (2024). Pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penurunan tarif PPh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik UMKM di Kabupaten Gresik. Jurnal Akuntansi, 7(1).

Fajar, & Ratih, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan kepercayaan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi tahun 2019–2021. Jurnal Akuntansi, 2(2).

.