



Pengaruh Sosialisasi, Pembaharuan Sistem Administrasi, dan Insentif Pajak terhadap Performa Institusi

The Influence of Socialization, Administration System Update, and Tax Incentives on Institutional Performance

Patah Fatwa Ilmawan^{*1}, Indarto², Yuli Budiati³

¹²³Universitas Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Soekarno Hatta, Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang

Email: *patahilmawan@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: 17 Februari 2026

Accepted: 17 Juni 2026

Published: 20 Juni 2026

Keywords: *tax socialization; tax administration system; tax amnesty; taxpayer compliance; organizational performance*

DOI: [10.37859/jae.v16i1.11135](https://doi.org/10.37859/jae.v16i1.11135)

JELClassification: H21, H83, K34

Abstrak

Eksplorasi ini berfokus pada efektivitas KPP Pratama Semarang Timur dalam mencapai target melalui variabel sosialisasi, modernisasi sistem administrasi, dan implementasi relaksasi pajak. Studi ini menempatkan kepatuhan wajib pajak sebagai elemen perantara yang menghubungkan kebijakan dengan capaian institusi. Dengan melibatkan seluruh staf kantor (97 responden) sebagai subjek penelitian lewat pendekatan sensus, data yang dihimpun melalui instrumen kuesioner diproses menggunakan teknik SEM-PLS. Temuan riset mengonfirmasi bahwa penyuluhan yang masif, keandalan sistem birokrasi, serta program pengampunan pajak memiliki korelasi linear yang kuat terhadap perilaku patuh masyarakat. Dampak positif ini secara simultan berimplikasi pada penguatan produktivitas dan pencapaian target organisasi secara keseluruhan.

This exploration focuses on the effectiveness of the East Semarang Pratama Tax Office (KPP Pratama) in achieving its targets through public education, administrative modernization, and the implementation of tax relaxation. This study positions taxpayer discipline as an intermediary element linking policy to institutional outcomes. By involving all office staff (97 respondents) as research subjects through a census approach, data collected through a questionnaire instrument was processed using the SEM-PLS technique. The research findings confirm that massive outreach, a reliable bureaucratic system, and the tax amnesty program have a strong linear correlation with public compliance behavior. This positive impact simultaneously has implications for strengthening productivity and achieving overall organizational targets.

PENDAHULUAN

Rencana Strategis (Renstra) adalah dokumen perencanaan yang digunakan organisasi untuk menjabarkan tugas pokok dan fungsinya secara sistematis. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyusun Renstra sebagai pedoman perencanaan jangka menengah dengan periode lima tahun. Dalam Renstra DJP Tahun 2020–2024, organisasi menetapkan visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis, sekaligus merumuskan arah kebijakan, strategi pelaksanaan, kerangka regulasi, struktur kelembagaan, target kinerja, serta rencana pendanaan untuk periode tersebut.

Keberhasilan pencapaian tujuan dan strategi organisasi kemudian diukur menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (LAKIN DJP) tahun 2023, organisasi menilai capaian kerjanya melalui sejumlah indikator yang mencerminkan tingkat efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan program. Nilai Kinerja Organisasi tahun 2023, penilaian kinerja KPP Pratama Semarang Timur sebagian besar sudah mencapai target yang diharapkan, namun capaian perspektif pelanggan (*customer perspective*) adalah sebesar 69,56, yang mencerminkan akumulasi kinerja yang relevan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Wajib Pajak. Salah satu sasaran strategis yang dinilai adalah kepatuhan tahun sebelumnya yang tinggi dengan kode SS 3, yang memiliki indeks capaian sebesar 29,21. Capaian ini berasal dari indikator kinerja utama (IKU) 3a-CP, yaitu Persentase Realisasi Penerimaan Pajak dari kegiatan Pengujian Kepatuhan Material (PKM), yang juga memiliki nilai capaian sebesar 29,21. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi utama terhadap sasaran strategis dalam perspektif pelanggan berasal dari pelaksanaan kegiatan PKM. Studi ini menggunakan landasan Teori Agensi yang dikembangkan oleh Jensen dan Meckling (1976) sebagai kerangka berpikir utama. Teori ini menjelaskan dinamika interaksi dalam sebuah kontrak kerja sama, di mana pihak pemberi wewenang (*principal*), dalam hal ini pemerintah/DJP, menunjuk pihak lain, dalam hal ini seluruh pegawai KPP Pratama Semarang Timur, sebagai pelaksana mandat (*agent*) untuk menjalankan tugas tertentu demi kepentingan pemberi wewenang.

Sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kinerja organisasi KPP. Sosialisasi perpajakan yang efektif membantu wajib pajak memahami peraturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan sehingga mendorong kesadaran dan kepatuhan secara sukarela (Muhamad et al., 2019), sebagaimana didukung oleh Wardani & Wati (2018), Nugroho & Kurnia (2020), Maxuel & Primastiwi (2021), dan Muhamad et al. (2019) yang menemukan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan yang efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses, seperti e-filing dan e-billing, juga dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan (Damanik, 2021), sebagaimana dibuktikan oleh Supriatiningsih et al. (2023), Magribi & Yulianti (2022), Septriliani & Ismatullah (2021), dan Damanik (2021).

Selain itu, pengampunan pajak memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk memperbaiki kewajiban perpajakannya tanpa sanksi berat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pada masa mendatang (Sriyati, 2020), sejalan dengan Natong (2022), Leviana et al. (2022), dan Sriyati (2020). Ketiga faktor tersebut juga berpotensi meningkatkan kinerja organisasi KPP karena dapat memperkuat pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan penerimaan pajak, serta mengurangi beban pemeriksaan dan penagihan, sebagaimana dijelaskan oleh Nugroho & Kurnia (2020), Maxuel & Primastiwi (2021), Magribi & Yulianti (2022), Septriliani & Ismatullah (2021), dan Sriyati (2020). Kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 dan Mardiasmo (2018), merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban serta hak perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka semakin baik pula kinerja organisasi KPP.

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak juga diposisikan sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak terhadap kinerja organisasi KPP. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah H1: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; H2: Sistem

administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; H3: Pengampunan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; H4: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi KPP; H5: Sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi KPP; H6: Pengampunan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi KPP; H7: Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi KPP; H8: Kepatuhan wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kinerja organisasi; H9: Kepatuhan wajib pajak memediasi pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kinerja organisasi; dan H10: Kepatuhan wajib pajak memediasi pengaruh pengampunan pajak terhadap kinerja organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berlandaskan filsafat positivisme. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai KPP Pratama Semarang Timur sebanyak 97 orang, di mana seluruhnya dijadikan sampel (sensus). Variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi pegawai KPP Pratama Semarang Timur sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan dan pengawasan wajib pajak. Oleh karena itu, konstruk yang diukur tidak merepresentasikan tingkat kepatuhan wajib pajak secara objektif berdasarkan data administrasi perpajakan, melainkan persepsi pegawai terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Semarang Timur

Sumber data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5. Variabel yang diuji meliputi Sosialisasi Perpajakan (X1), Sistem Administrasi Perpajakan (X2), Pengampunan Pajak (X3), Kinerja Organisasi (Y), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Z) sebagai variabel mediasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara simultan, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi. Proses analisis dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk memastikan validitas dan reliabilitas konstruk, dan evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan kausal antarvariabel dalam penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan t-statistik dan p-value sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap hipotesis yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden Penelitian

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pegawai KPP Pratama Semarang Timur yang berjumlah 97 orang. Mengingat jumlah populasi relatif terbatas, seluruh pegawai tersebut dijadikan responden penelitian. Dengan demikian, penelitian ini menerapkan teknik sensus atau sampel jenuh, yaitu metode penentuan sampel yang melibatkan seluruh anggota populasi karena jumlahnya tidak terlalu besar.

Secara demografis, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang (59,8 persen), sedangkan responden perempuan berjumlah 39 orang (40,2 persen). Ditinjau dari aspek usia, kelompok usia 40–43 tahun merupakan kelompok terbesar dengan jumlah 31 orang (32,0 persen). Sebaliknya, kelompok usia 32–35 tahun menjadi yang paling sedikit, yakni sebanyak 5 orang (5,2 persen). Dilihat dari tingkat pendidikannya, mayoritas responden merupakan lulusan Strata 1 (S1), yaitu 49 orang (50,5 persen). Sementara itu, responden dengan pendidikan diploma berjumlah 13 orang (13,4 persen) dan menjadi kelompok dengan proporsi terendah. Jika dilihat dari masa kerja, pegawai dengan pengalaman kerja 17–20 tahun mendominasi dengan jumlah 25 orang (25,8 persen). Adapun masa kerja 21–24 tahun serta 29–32 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, masing-masing sebanyak 6 orang (6,2 persen).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, pengampunan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kinerja organisasi memiliki nilai loading factor di atas 0,70. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap variabel juga telah memenuhi batas minimum yang dipersyaratkan, yaitu lebih besar dari 0,50. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh

indikator memiliki kemampuan yang baik dalam merefleksikan konstruk yang diukur sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan validitas konvergen. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat, sehingga layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya dalam pengujian model struktural dan hipotesis penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Diskriminan *Fornell-Lacker Criterion*

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kinerja Organisasi KPP	Pengampunan Pajak	Sistem Administrasi Perpajakan	Sosialisasi Perpajakan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,851				
Kinerja Organisasi KPP	0,770	0,813			
Pengampunan Pajak	0,475	0,510	0,776		
Sistem Administrasi Perpajakan	0,560	0,590	0,357	0,832	
Sosialisasi Perpajakan	0,751	0,669	0,332	0,523	0,819

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Hasil pengujian menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* memperlihatkan nilai akar AVE dari setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antarvariabel lainnya. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, karena masing-masing konstruk dapat dibedakan secara jelas dari konstruk lainnya.

Tabel 2. Hasil Reliabilitas Variabel Laten

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Sosialisasi Perpajakan	0,877	0,911
Sistem Administrasi Perpajakan	0,889	0,918
Pengampunan Pajak	0,834	0,883
Kepatuhan Wajib Pajak	0,905	0,929
Kinerja Organisasi KPP	0,873	0,907

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Tabel 3 menjelaskan hasil pengujian reliabilitas pada seluruh variabel penelitian, yaitu sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, pengampunan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kinerja organisasi, menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang melebihi 0,70. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap indikator dalam masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dalam merefleksikan konstruk yang diukur. Dengan demikian, instrumen atas penelitian yang dilakukan adalah nyata dan memenuhi syarat untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

R-Square

Pengujian R-Square digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Nilai R-Square $\geq 0,67$ menunjukkan model kuat, nilai 0,33–0,66 menunjukkan model moderat, dan nilai 0,19–0,32 menunjukkan model lemah

Tabel 3: Hasil R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	0,642	0,631
Kinerja Organisasi KPP (Y)	0,662	0,648

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Nilai *R-Square* pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,642. Hal ini berarti bahwa variabel sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 64,2%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori model yang sedang atau moderat, artinya bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik. Nilai *R-Square* pada variabel kinerja organisasi sebesar 0,662. Hal ini berarti bahwa

variabel sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, pengampunan pajak, dan kepatuhan wajib pajak mampu menjelaskan variasi kinerja organisasi sebesar 66,2%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori model yang sedang atau moderat.

f-Square

Nilai *f-square* digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Nilai *f-square* sebesar 0,02–0,15 menunjukkan pengaruh lemah, 0,15–0,35 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai $\geq 0,35$ menunjukkan pengaruh kuat.

Tabel 4. Hasil *f-Square*

	Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Kinerja Organisasi KPP (Y)
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0,679	0,037
Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	0,059	0,065
Pengampunan Pajak (X3)	0,111	0,066
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)		0,220
Kinerja Organisasi KPP (Y)		

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Hasil analisis *f-square* menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak (0,679), tetapi pengaruhnya terhadap kinerja organisasi KPP tergolong lemah (0,037). Sistem administrasi perpajakan dan pengampunan pajak masing-masing memberikan pengaruh lemah terhadap kepatuhan wajib pajak maupun kinerja organisasi KPP. Sementara itu, kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh sedang terhadap kinerja organisasi KPP dengan nilai *f-square* sebesar 0,220.

Inner VIF Values

Uji inner VIF values digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas antarvariabel independen dalam model penelitian. Model dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada setiap konstruk kurang dari 5.

Tabel 5. Hasil Inner VIF Values

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kinerja Organisasi KPP
Sosialisasi Perpajakan (X1)	1,424	2,391
Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	1,452	1,537
Pengampunan Pajak (X3)	1,185	1,317
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)		2,797
Kinerja Organisasi KPP (Y)		

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Seluruh variabel bebas pada masing-masing model memiliki nilai VIF di bawah 5. Artinya tidak adanya korelasi kuat di antara variabel independen pada model pertama maupun model kedua, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada semua model yang digunakan dalam penelitian ini.

Q-Square

Suatu model dikatakan memiliki relevansi prediktif yang memadai apabila nilai *Q-Square* lebih besar dari 0.

Tabel 6. Hasil *Q-Square*

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	485,000	266,581	0,450
Kinerja Organisasi KPP (Y)	485,000	292,878	0,396
Pengampunan Pajak (X3)	485,000	485,000	
Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	485,000	485,000	
Sosialisasi Perpajakan (X1)	485,000	485,000	

Sumber: Data primer diolah, 2025.

nilai *Q-Square* untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,450, dan nilainya berada di atas nol. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *Q-Square* untuk variabel kinerja organisasi sebesar 0,396, dan nilainya berada di atas nol.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistic dan p-value. Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$, sedangkan hipotesis ditolak apabila nilai t-statistic $< 1,96$ dan p-value $> 0,05$. Hasil uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis – Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
Sosialisasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,588	7,885	0,000	H1 diterima
Pengampunan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,217	2,570	0,010	H2 diterima
Sistem Administrasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,175	2,516	0,012	H3 diterima
Sosialisasi Perpajakan -> Kinerja Organisasi KPP	0,174	2,065	0,039	H4 diterima
Sistem Administrasi Perpajakan -> Kinerja Organisasi KPP	0,183	2,972	0,003	H5 diterima
Pengampunan Pajak -> Kinerja Organisasi KPP	0,171	2,124	0,034	H6 diterima
Kepatuhan Wajib Pajak -> Kinerja Organisasi KPP	0,455	4,081	0,000	H7 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Hasil pengujian menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistik sebesar 7,885 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,588. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif sosialisasi perpajakan yang dilakukan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, H1 diterima. Hasil pengujian menunjukkan sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistik sebesar 2,570 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,010 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,217. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang semakin baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, H2 diterima. Hasil pengujian menunjukkan pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistik sebesar 2,516 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,012 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,175. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan program pengampunan pajak dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, H3 diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dengan nilai t-statistik sebesar 2,065 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,039 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,174. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif kegiatan sosialisasi perpajakan, maka semakin baik kinerja organisasi KPP. Dengan demikian, H4 diterima.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dengan nilai t-statistik sebesar 2,972 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,003 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,183. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan yang semakin baik dapat meningkatkan kinerja organisasi KPP. Dengan demikian, H5 diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dengan nilai t-statistik sebesar 2,124 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,034 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,171. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pengampunan pajak yang efektif mampu mendukung peningkatan kinerja organisasi KPP. Dengan demikian, H6 diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dengan nilai t-statistik sebesar 4,081 ($> 1,96$), p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$), dan original sample sebesar 0,455. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin baik kinerja organisasi KPP. Dengan demikian, H7 diterima.

Uji Mediasi

Analisis mediasi dalam studi ini diterapkan guna mendalami peran kepatuhan wajib pajak sebagai variabel perantara dalam menghubungkan pengaruh sosialisasi, sistem administrasi, serta kebijakan pengampunan pajak terhadap capaian kinerja organisasi. Efektivitas peran mediasi tersebut ditinjau berdasarkan parameter t-statistik dan p-value yang tertera pada tabel Specific Indirect Effects. Rincian mengenai hasil pengujian pengaruh tidak langsung ini dipaparkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Mediasi – Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
Pengampunan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak -> Kinerja Organisasi KPP	0,099	2,147	0,032	H8 diterima
Sistem Administrasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak -> Kinerja Organisasi KPP	0,079	2,075	0,038	H9 diterima
Sosialisasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak -> Kinerja Organisasi KPP	0,268	3,848	0,000	H10 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi melalui kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 2,174 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,032 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian, H8 diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi melalui kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 2,075 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,038 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang semakin baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian, H9 diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi melalui kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-statistic sebesar 3,848 ($> 1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pengampunan pajak yang efektif mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang selanjutnya berdampak positif pada kinerja organisasi. Dengan demikian, H10 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur. Wajib pajak yang memperoleh sosialisasi secara intensif, jelas, dan mudah dipahami menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori agensi (*agency theory*) yang menjelaskan bahwa hubungan antara pemerintah sebagai prinsipal dan wajib pajak sebagai agen sering kali menghadapi masalah asimetri informasi. Melalui sosialisasi perpajakan, pemerintah berupaya mengurangi kesenjangan informasi tersebut dengan memberikan pemahaman dan transparansi mengenai sistem perpajakan. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana edukasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan dan pembentukan perilaku kepatuhan, di mana semakin baik sosialisasi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini telah mendukung hasil penelitian Wardani & Wati (2018); Nugroho & Kurnia (2020); Maxuel & Primastiwi (2021); dan Muhamad et al., (2019) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang modern dan berbasis digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang transparan, efisien, dan mudah diakses mampu meminimalkan kesalahan pelaporan serta mengurangi potensi kecurangan atau penghindaran pajak. Temuan ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*), yang menjelaskan adanya hubungan antara *principal* (pemerintah) dan *agent* (wajib pajak) di mana asimetri informasi dapat menimbulkan perilaku oportunistik dari pihak *agent*. Penerapan sistem

administrasi perpajakan yang terintegrasi dan otomatis, pemerintah sebagai *principal* dapat mengurangi kesenjangan informasi serta meningkatkan pengawasan terhadap perilaku wajib pajak. Hal ini mendorong terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pemenuhan kewajiban pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat secara signifikan. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Supriatiningsih et al., (2023); Magribi & Yulianti (2022); Septriliani & Ismatullah (2021); dan Damanik (2021) yang menyatakan sistem administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa kebijakan pengampunan pajak mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*) yang menjelaskan adanya hubungan antara *principal* (pemerintah) dan *agent* (wajib pajak), di mana asimetri informasi dan perbedaan kepentingan dapat menimbulkan ketidakpatuhan. Melalui program pengampunan pajak, pemerintah berupaya mengurangi konflik kepentingan tersebut dengan memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk memperbaiki pelaporannya tanpa sanksi berat, sehingga meningkatkan rasa kepercayaan dan kemauan untuk patuh. Kebijakan pengampunan pajak yang dijalankan secara transparan dan berkeadilan dapat memperkuat hubungan keagenan antara pemerintah dan wajib pajak, serta menciptakan kepatuhan yang lebih berkelanjutan. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Natong (2022); Leviana et al., (2022); dan Sriniyati (2020) yang menyatakan pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kinerja Organisasi KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di KPP Pratama Semarang Timur. Melalui sosialisasi yang konsisten, interaktif, dan berbasis teknologi, pegawai mampu menyampaikan informasi perpajakan secara lebih efektif kepada wajib pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan, efisiensi pelayanan, serta pencapaian target organisasi. Temuan ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*) yang menjelaskan bahwa hubungan antara pihak *principal* (pemerintah) dan *agent* (pegawai pajak) harus dikelola melalui mekanisme komunikasi dan transparansi untuk meminimalkan asimetri informasi dan konflik kepentingan. Artinya, sosialisasi perpajakan berfungsi sebagai sarana komunikasi yang memperkuat keselarasan tujuan antara pemerintah dan pegawai pajak, sehingga meningkatkan akuntabilitas, koordinasi, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Nugroho & Kurnia (2020) dan Maxuel & Primastiwi (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan dalam mendorong peningkatan kinerja organisasi KPP.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Organisasi KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di KPP Pratama Semarang Timur. Melalui penerapan sistem yang terintegrasi secara digital, transparan, dan efisien, proses administrasi perpajakan menjadi lebih cepat, akurat, serta mudah diakses oleh wajib pajak. Hal ini berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan, pencapaian target kerja, dan optimalisasi produktivitas organisasi. Hasil ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*) yang menekankan pentingnya mekanisme pengawasan dan pelaporan yang baik untuk mengurangi asimetri informasi antara *principal* (pemerintah) dan *agent* (pegawai pajak). Adanya sistem administrasi yang modern, pemerintah dapat memastikan bahwa pegawai menjalankan perannya secara akuntabel dan sesuai tujuan organisasi, sehingga tercipta hubungan kerja yang efisien, dan berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Magribi & Yulianti (2022) dan Septriliani & Ismatullah (2021) mengemukakan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi KPP.

Pengaruh Pengampunan Pajak terhadap Kinerja Organisasi KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengampunan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di KPP Pratama Semarang Timur. Melalui pelaksanaan program pengampunan pajak yang adil, transparan, dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam

melunasi kewajibannya, organisasi mampu menciptakan peningkatan penerimaan pajak, memperkuat kepercayaan publik, serta meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam melayani wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*) yang menekankan pentingnya keseimbangan hubungan antara principal (pemerintah) dan agent (pegawai pajak) melalui mekanisme insentif dan transparansi informasi. Adanya kebijakan pengampunan pajak, pemerintah mampu mengurangi potensi konflik kepentingan dan meningkatkan keselarasan tujuan antara kedua pihak, sehingga mendorong terciptanya kinerja organisasi yang optimal. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Sriniyati (2020) yang menyatakan jika pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi KPP.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Organisasi KPP Pratama Semarang Timur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di KPP Pratama Semarang Timur. Melalui tingkat kepatuhan yang tinggi, yang tercermin dari ketepatan waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak, organisasi mampu mencapai efektivitas operasional yang lebih baik, meningkatkan penerimaan pajak, serta memperkuat kredibilitas lembaga di mata publik. Hasil ini sejalan dengan teori agensi (*Agency Theory*) yang menekankan pentingnya hubungan yang selaras antara principal (pemerintah) dan agent (pegawai pajak) melalui mekanisme pengawasan dan kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak berperan sebagai bentuk dukungan terhadap sistem yang dijalankan oleh agent, sehingga dapat mengurangi potensi asimetri informasi dan meningkatkan kepercayaan antara pihak yang terlibat. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pencapaian tujuan fiskal negara. Kepatuhan wajib pajak yang tinggi tidak hanya memperkuat kepercayaan antara otoritas pajak dan masyarakat, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap tercapainya tujuan organisasi dalam meningkatkan penerimaan negara.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta kinerja organisasi KPP Pratama Semarang Timur. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan sistem administrasi perpajakan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sosialisasi, penguatan sistem administrasi perpajakan, dan pelaksanaan program pengampunan pajak yang efektif dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperbaiki kinerja organisasi. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak mampu memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan pengampunan pajak terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, upaya peningkatan kinerja organisasi KPP perlu dilakukan melalui penguatan berbagai kebijakan yang mampu mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

SARAN

Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk mengeksplorasi variabel tambahan seperti budaya organisasi, kualitas pelayanan, dan pengawasan pajak guna memperdalam pemahaman mengenai dinamika manajemen perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, F. K., & Kumala, R. (2022). 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 Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 270–279. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/2929>
- Damanik, E. S. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Modern, Keadilan, Akuntabilitas, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Jambi. *Ekonomis: Journal of*

- Economics and Business*, 5(1), 303–313. <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.326>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications, Inc.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hayat, M. A. N., & Kristanto, R. (2019). Pengaruh Pengampunan Pajak dan Kemudahan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Penjarangan. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1(2), 218–234. <http://dx.doi.org/10.31334/trans.v1i2.305>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena. (2022). Pengaruh Pengampunan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pemahaman Akuntansi, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3471–3488. <http://dx.doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1447>
- Magribi, R. M., & Yulianti, D. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada WPOP yang Terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 358–367. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v5i3.1137>
- Mahadianto, M. Y., & Astuti, A. D. (2017). Previlage Tax Payer, Sosialisasi Pajak, dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 1(1), 73–82. <http://dx.doi.org/10.33603/jka.v1i1.525>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21–29. <https://e-journalfb.ukdw.ac.id/index.php/jrmb/article/view/76>
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. . (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86. <https://doi.org/10.52062/jakd.v14i1.1446>
- Natong, A. (2022). Pengaruh Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Selatan. *Jurnal AKRAB JUARA*, 7(4), 84–98. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1939>
- Nugroho, V. Q., & Kurnia. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2767>
- Oktaviani, A. Y., & Safitry, M. (2024). Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Pertambahan Nilai (PPn) Pada KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo Pada Tahun 2022. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 5(2), 20–25. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v5i2.4108.g2091>
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Qona'ah, S., Nuridah, S., & Rahwana, R. (2023). Pengaruh Edukasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 6691–6703. <https://j->

innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5642

- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan : Konsep, Sistem dan Implementasi*. Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori & Kasus* (Edisi Sebe). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sari, D. K., Fitrianty, R., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Edukasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Genteng. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 6304–6320. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9293>
- Sari, H. A. Y., Makaryanawati, & Edwy, F. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 4(2), 603–615. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.289>
- Scott, W. R. (2015). *Financial Accounting Theory. Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach (8th.ed)*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Sepriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JAE: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(1), 92–102. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14750>
- Sriniyati. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 14–23. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v8i1.1913>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supriatiningsih, Darwis, H., & Ramadhanti, P. (2023). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 12(1), 57–68. <https://doi.org/10.37932/ja.v12i1.774>
- Supriyanto, R. A. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. Gajah Mada University Press.
- Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Sapta, I. K. S. (2018). Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(08), 20997–21013.
- Tangkilisan, H. N. S. (2015). *Manajemen Publik*. Gramedia Widia.
- Tran, T. K. P. (2021). The Effect of Knowledge Sharing and Innovativeness on Organizational Performance: An Empirical Study in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 503–511.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>
- Zubir, A., & Djati, S. P. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Penempatan SDM, dan Manajemen Talenta terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada BPJS Kesehatan). *Jurnal SWOT*, VII(1), 135–148.