

Klinik Pajak Sebagai Wadah Konsultasi Perpajakan di Politeknik Negeri Sambas

Roshani¹, Eliza Noviriani², Lailatul Mukaromah³

¹²³Akuntansi Keuangan Perusahaan, Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sambas

Email: Hani.poltesa11@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 20 April 2025

Disetujui : 25 April 2025

Kata Kunci :

Jasa, Klinik Pajak, Konsultasi

ABSTRAK

Kabupaten Sambas merupakan salah satu daerah di Kalimantan Barat yang berdekatan dengan perbatasan Indonesia dan Malaysia. Hadirnya Klinik Pajak untuk menjawab masalah terkait banyaknya masyarakat sambas belum memahami arti dari wajib pajak, proses yang sulit atau sulit untuk dimengerti, dan tidak ramah akan digital sehingga Klinik Pajak bertujuan untuk membantu masyarakat dalam melakukan konsultasi perpajakan, penyusunan perpajakan dan pelaporan perpajakan, guna untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam perpajakan. Metode kualitatif lapangan digunakan dalam pelaksanaan Klinik Pajak diawali dengan memperkenalkan Klinik Pajak pada masyarakat dengan menyebar brosur dan promosi di media sosial. Pada saat ini terdapat beberapa kelompok masyarakat yang memanfaatkan jasa relawan pajak seperti pegawai dan dosen Politeknik Negeri Sambas yang berjumlah 20 orang sebagai pengguna jasa pelaporan perpajakan dan sebanyak 3 (tiga) orang yang melakukan konsultasi perpajakan. Berkaitan dengan kondisi di atas sangat potensial untuk dikembangkannya konsultasi perpajakan dalam bentuk Klinik Pajak di Politeknik Negeri Sambas.. Keunggulan produk yang dihasilkan Klinik Pajak adalah penyedia jasa pelayanan perpajakan dengan didukung sarana prasarana yang lengkap sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan. Produk yang dihasilkan Klinik Pajak yaitu, Konsultasi Perpajakan, Penyusunan Perpajakan, dan Pelaporan Perpajakan. Secara online calon konsumen dapat menghubungi media komunikasi online dan Instagram yang telah tersedia, sedangkan secara offline Klinik Pajak telah tersedia di Gedung Terpadu 2 Politeknik Negeri Sambas.

ARTICLE INFO

Article History :

Received: April 20, 2025

Accepted: April 25, 2025

Keywords:

Services, Tax Clinic, Consultation

ABSTRACT

Sambas Regency is one of the areas in West Kalimantan which is close to the border of Indonesia and Malaysia. In recent years, Sambas State Polytechnic has collaborated with the Regional Office of DJP KALBAR (West Kalimantan) by making students from the Corporate Financial Accounting Study Program as tax volunteers. This aims to socialize and increase public awareness of taxation. Currently, there are several community groups that utilize the services of tax volunteers, such as employees and lecturers of the Sambas State Polytechnic. In connection with the conditions above, there is great potential for the development of tax consultation in the form of a Tax Clinic at the Sambas State Polytechnic. This tax Clinic not only provides offers in the form of consultations, but also provides services in the form of calculations and reporting. The advantage of the product

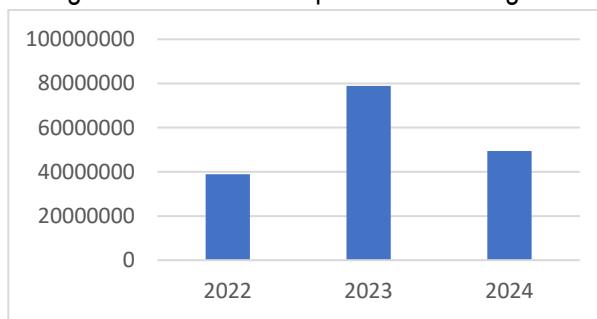


produced by the Tax Clinic is that it provides tax services supported by complete infrastructure so that there is an increase in service quality. The products produced by the Tax Clinic are, Tax Consultation, Tax Preparation, and Tax Reporting. The results obtained from this Tax Clinic activity are in the form of Tax Clinics which can be done online or offline. Online, potential consumers can contact via WhatsApp and Instagram which are available, while offline the Tax Clinic has provided direct offers by opening stands at certain activities while distributing brochures, this can also be done by coming directly to the Sambas State Polytechnic location by the infrastructure that has been provided. This provides good feedback for the Tax Clinic to be known by the public.

1. Pendahuluan

Politeknik Negeri Sambas dalam beberapa tahun terakhir telah bekerja sama dengan Kanwil DJP Kalbar menjadikan mahasiswa Program Studi Akuntansi Keuangan Perusahaan sebagai relawan pajak. Hal ini bertujuan untuk sosialisasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam perpajakan (Hidayat & Maulana, 2022). Pada saat ini terdapat beberapa kelompok masyarakat yang memanfaatkan jasa relawan pajak dalam bentuk konsultasi dalam cara membayar pajak dan lainnya terkait perpajakan seperti, Pegawai dan Dosen Politeknik Negeri Sambas, Karyawan Swasta, dan Apotik. Berkaitan dengan kondisi di atas sangat potensial untuk dikembangkannya konsultasi perpajakan dalam bentuk Klinik Pajak di Politeknik Negeri Sambas

Pelayanan Perpajakan Klinik Pajak dengan kegiatan utama sebagai penyedia jasa pelayanan perpajakan dalam konsultasi perpajakan, perhitungan perpajakan dan pelaporan perpajakan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya pada bidang perpajakan (Andreansyah & Farina, 2022). Memilih mendirikan usaha Klinik Pajak ini karena banyaknya masyarakat sambas belum memahami arti dari wajib pajak, proses yang sulit dan sulit untuk dimengerti, dan tidak ramah akan digital. Berdasarkan data Badan Keuangan Daerah, realisasi penerimaan pajak daerah dari tahun 2022 hingga 2024 mengalami kenaikan dan penurunan sebagai berikut:



Gambar 1 Data Realisasi Penerimaan Pajak Daerah

Pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak dengan nilai 38,869,902, mengalami peningkatan pada tahun 2023 sebesar 78,952,630 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2024 sebesar 49,427,55, Badan Keuangan Daerah pada tahun 2024 pernah melakukan door to door langsung ke desa-desa dan melakukan penagihan kepada wajib pajak yang memiliki nilai pajak besar namun nilai



realisasi penerimaan pajak tahun 2024 masih lebih kecil dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat belum memahami teknis dalam penyusunan dan pembayaran pajak serta akses yang jauh untuk mendapatkan pelayanan.

Tujuan adanya Klinik Pajak sebagai upaya masyarakat memudahkan dalam mendapatkan pelayanan perpajakan berupa konsultasi, penyusunan dan pelaporan baik secara *online* maupun *offline*.

Selanjutnya Klinik Pajak juga memiliki sumber daya yang mumpuni di bidang perpajakan yang terdiri dari dosen dan mahasiswa. Klinik pajak memiliki laboratorium komputer yang lengkap untuk menunjang kegiatan klinik pajak saat ini. Klinik pajak didirikan dengan tujuan menciptakan sinergi yang dinamis antara kepakaran yang dimiliki SDM Klinik Pajak dengan kebutuhan masyarakat wajib pajak yang selanjutnya menjadi bagian penting dari masyarakat, diharapkan hasil dari Klinik Pajak dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan pemerintah, yang kemudian diharapkan dapat memperoleh masukan untuk peningkatan kualitas dan komersialisasi hasil tersebut.

Disambas belum ada jasa pelayanan perpajakan, hal ini merupakan titik awal perkembangan yang baik di bidang jasa pelayanan perpajakan. Di kota sambas klinik pajak ini relatif belum ada kompetitor, hal ini dapat ditunjukkan bahwa banyak masyarakat yang bingung terkait pelaporan maupun penyusunan perpajakan disaat waktu membayar pajak, sehingga mereka banyak yang harus bertanya keberbagai bidang terkait permasalah perpajakan. Selain itu sulit ditemukan SDM atau lembaga yang mengerti terkait perpajakan di sekitar kota sambas yang dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Sukmawati, 2024) pada masyarakat sambas bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi 0,463 sehingga masyarakat sambas sudah memiliki kesadaran terkait wajib pajak. Hal ini hadirnya Klinik Pajak dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sambas dalam pelayanan perpajakan.

Masyarakat dapat tertarik dengan merek lokal karena memberikan produk yang berkualitas dan memberikan nilai yang ekonomis (Rustanti et al., 2023). Keunikan dan keunggulan produk yang dihasilkan Klinik Pajak adalah penyedia jasa pelayanan perpajakan dengan didukung sarana prasarana yang lengkap sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan, jasa yang ditawarkan juga terdiri dari jasa konsultasi perpajakan, jasa penyusunan perpajakan dan pelaporan perpajakan. Selain itu Klinik Pajak juga memiliki sumber daya manusia yang sudah memiliki sertifikat pelatihan Perpajakan Brevet A & B dan berpengalaman dalam pelayanan perpajakan yang ditunjukkan dengan sertifikat relawan pajak dan pembimbing relawan pajak.

Produk yang dihasilkan pada Klinik Pajak adalah jasa pelayanan perpajakan yang terdiri dari, Konsultasi perpajakan, Penyusunan Perpajakan dan Pelaporan Perpajakan. Dengan segmen pasar yaitu masyarakat wajib pajak yang sudah memiliki NPWP, industri mikro kecil menengah (UMKM), wiraswasta, industri kecil, industri besar dan lain-lain. Peluang pengembangan jasa Klinik Pajak ini memiliki peluang yang besar di mana semua masyarakat yang memiliki NPWP wajib membayar pajak dengan besaran pengenaan pajak diatur dalam undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan.



2. Metode Pelaksanaan

Klinik Pajak sudah mulai beroperasi pada bulan agustus 2024 hingga sekarang, jasa pelayanan perpajakan yang terdiri dari konsultasi perpajakan, penyusunan perpajakan dan pelaporan perpajakan sehingga bahan baku utamanya adalah keahlian dari SDM yang terdiri dari dosen dan mahasiswa. Menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan usaha yang berperan penting dalam pengembangan serta kelanjutan usaha (Bambang Setyawan et al., 2021). Dosen disini merupakan dosen-dosen yang sudah berpengalaman dalam menjadi pembimbing mahasiswa relawan pajak serta dosen yang memiliki sertifikat pelatihan Perpajakan Brevet A & B dengan hasil sangat memuaskan Nomor : 0578/CJ/X/2016. Dibantu dengan beberapa dosen berpengalaman dalam mengajar perpajakan, mahasiswa disini merupakan mahasiswa mantan relawan pajak yang sudah memiliki pengalaman dalam bidang konsultasi perpajakan yang terdiri dari 3 mahasiswa. Pelatihan serta pendidikan dapat meningkatkan skill serta keterampilan di saat bekerja sehingga produktivitas bekerja dapat meningkat (Syarifuddin et al., 2021). Pengalaman dalam pelayanan sudah didapatkan oleh mahasiswa sejak menjadi relawan pajak, sedangkan dosen yang terlibat dalam pelayanan merupakan dosen yang sudah aktif dalam menjadi dosen pembimbing relawan pajak sehingga dalam proses pelayanan konsultasi dapat berlangsung dengan baik. Klinik Pajak dapat membantu masyarakat untuk menyusun laporan keuangan serta membantu secara detail arah dalam pelaporan pajak, memaksimalkan intensif dan keringanan pajak, mendapatkan penjelasan atau saran terkait pajak, risiko kesalahan perhitungan pajak dapat diminimalisir dan lain lain sehingga berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh DJP online.

Masa kini klien menghadapi banyak pilihan untuk mendapatkan suatu yang diinginkan sehingga dapat memberikan kepuasan (Haryono & Octavia, 2014). Klien dari Klinik Pajak untuk jasa pelayanan perpajakan adalah masyarakat wajib pajak atau *stakeholder* yang berada disekitaran kota sambas yang di antaranya seperti, Industri Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan Masyarakat umum yang sudah memiliki NPWP. Kondisi di saat konsumen memilih atau membeli serta memanfaatkan jasa untuk memenuhi kebutuhan merupakan perilaku konsumen (Siregar, 2023).

Proses Produksi

Proses Produksi usaha jasa dapat dimulai dengan melakukan pemeriksaan terhadap kebutuhan masyarakat sekitar (Hilary & Wibowo, 2021). Usaha dapat dikatakan baik dilihat dari proses produksi yang dikendalikan (Sunardi & Suprianto, 2015). Pemeriksaan ini dilakukan untuk menciptakan produk jasa yang sesuai dengan selera dan kebutuhan pasar. Produksi jasa merupakan kegiatan yang menghasilkan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penikmat jasa.

Peralatan yang Dimiliki Saat Ini

Aset tetap merupakan alat yang siap dipakai disaat untuk digunakan (Iftitah & Setyadi, 2023). Peralatan yang dippunyai Klinik Pajak saat ini adalah Printer dan memanfaatkan peralatan yang telah ada yaitu laboratorium komputer yang bisa digunakan untuk pelaporan perpajakan pada sistem yang dilengkapi dengan instalasi jaringan, akses internet, AC, LCD, Komputer server dan peralatan jaringan komputer dengan kondisi terawat dengan baik. Sehingga untuk 3 tahun kedepan diharapkan Klinik Pajak sudah memiliki peralatan komputer tersendiri. Kerusakan dapat diidentifikasi sedini mungkin dengan adanya biaya kualitas sehingga dapat mengecilkan resiko kegagalan baik internal maupun eksternal (Evyanti, 2021).



Produk Hasil Kerja yang Dihasilkan Klinik Pajak

MOU kerjasama yang dilakukan Politeknik Negeri Sambas dan Kantor Wilayah DJP Kalimantan Barat dapat memudahkan Klinik Pajak dalam menjalankan jasa pelayanan perpajakan baik dari segi konsultasi, penyusunan dan pelaporan ke sistem.



Gambar 2. Proses Produksi yang Diterapkan

Pemasaran

a. Segmentasi Pasar

Merupakan kegiatan pembagian dan pengidentifikasi segmen pasar berdasarkan karakteristik konsumen (Sandita et al., 2021). Segmentasi pasar menggolongkan konsumen ke dalam beberapa kelompok tertentu berdasarkan kesamaan karakteristik yang dimiliki. Pemasaran yang dilakukan Klinik Pajak agar lebih efektif dengan menuju masyarakat yang merupakan orang dewasa yang memiliki kewajiban perpajakan wajib pajak di kota Sambas Kabupaten Sambas.

b. Target Pasar

Kondisi pasar digunakan untuk menentukan tren konsumen terhadap suatu produk atau jasa tertentu (Sandita et al., 2021). Target pasar menjadi pemilihan pasar yang lebih spesifik dari segmentasi pasar target yang dipilih Klinik Pajak memilih masyarakat wajib pajak di Kota Sambas. Berikut target pasar secara aspek pemasaran yaitu:

Tabel 1. Target Pasar

Aspek Demografis	Laki-laki dan Perempuan usia di atas 20 tahun dan sudah memiliki kewajiban dalam membayar pajak
Aspek Psikografis	Masyarakat yang memiliki NPWP
Aspek Perilaku	Memiliki kesadaran dalam membayar pajak

c. Strategi Produk

Klinik Pajak adalah jasa konsultasi yang dapat dijadikan acuan bagi wajib pajak dalam mendapatkan arahan untuk melaporkan pajak. Melalui produk yang dihasilkan diharapkan dapat menghasilkan kepuasan serta membina hubungan baik dengan pelanggan (Rahayu, 2023)

d. Strategi Promosi

Dalam hal marketing, promosi adalah upaya penjualan dalam menawarkan produk atau jasa yang disediakan kepada calon konsumen agar melakukan pembelian (Sandita et al., 2021). Promosi yang dilakukan pada Klinik Pajak melalui media online dan offline. Dalam media online Klinik Pajak memanfaatkan melalui media sosial berupa *Instagram*, dan *Whats Up* serta *website* yang dapat diakses oleh konsumen atau klien. Sedangkan promosi media offline dilakukan dengan menyebarkan brosur ke orang pribadi dan badan yang sekiranya sedang membutuhkan jasa konsultasi perpajakan ini. Dalam memberikan jasa konsultasi dalam Klinik Pajak untuk sekedar konsultasi atau saran Klinik Pajak memberikan biaya free/gratis sedangkan dalam membantu penyusunan laporan dikenai biaya mulai dari Rp100.000.00

e. Strategi Lokasi

Klinik Pajak dilakukan di wilayah Politeknik Negeri Sambas yang bertempatan di gedung terpadu 2. Dalam media *online* merupakan sarana penghubung penyedia jasa dan konsumen, Klinik pajak memfasilitasi melalui *Whats App* yang dapat di akses oleh calon konsumen untuk media komunikasi.

Sumber Daya Manusia

Adapun Sumber Daya Manusia dalam Klinik Pajak ini berupa SDM yang memiliki sertifikat pelatihan Perpajakan Brevet A & B dengan hasil sangat memuaskan Nomor : 0578/CJ/X/2016, SDM yang berpengalaman dalam membimbing mahasiswa relawan pajak dari tahun 2021 hingga sekarang serta dosen yang mengampu mata kuliah akuntansi perpajakan, pengantar perpajakan, akuntansi keuangan, penyusunan laporan keuangan dan mahasiswa yang terlibat dalam PKM ini yang merupakan mantan relawan pajak yang terdiri dari 3 (tiga) mahasiswa. Pelatihan SDM dapat meningkatkan kualitas produk baik dagang maupun jasa sehingga menjadi elemen penting (Gultom et al., 2024).

Sarana

Pada kegiatan Klinik Pajak jasa konsultasi yang dilakukan secara offline, konsumen atau klien dapat melakukan jasa konsultasi dengan datang ke ruangan Klinik Pajak, yang di mana Saran dan Prasarana yang dimanfaatkan dalam kegiatan ini dengan memanfaatkan ruangan yang tersedia di Gedung Terpadu 2 yang beralamat di Jl. Raya Sejangkung, Kabupaten Sambas Kalimantan Barat (Politeknik Negeri Sambas) dan laboratorium komputer. Sedangkan jasa konsultasi yang dilakukan secara online dapat langsung mengakses *website* yang telah disediakan untuk di arahkan ke nomor *Whats App* yang telah di sediakan. Kemudahan infrastruktur menjadi fungsi yang dapat digunakan untuk tujuan yang diharapkan (Nurhaliza, 2021).

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Klinik Pajak dimulai dengan melakukan promosi melalui media *online* dan *offline*. Secara *online* sudah dilakukan media promosi di akun *Instagram* dan media komunikasi berbasis daring sebagai pengenalan awal Klinik Pajak kepada calon konsumen. Adapun bentuk promosinya sebagai berikut:





Gambar 3. Kegiatan Promosi di Media Sosial

Setelah pengenalan awal Klinik Pajak secara *online*, dilakukan pengenalan media promosi secara *offline* dengan menyebarluaskan *brosur* ke beberapa daerah dan membuka stand di beberapa kegiatan. Hal ini diharapkan agar Klinik Pajak dapat dikenal dan bisa mengimplementasikan secara langsung kepada konsumen. Adapun kegiatan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Kegiatan Promosi Media Offline



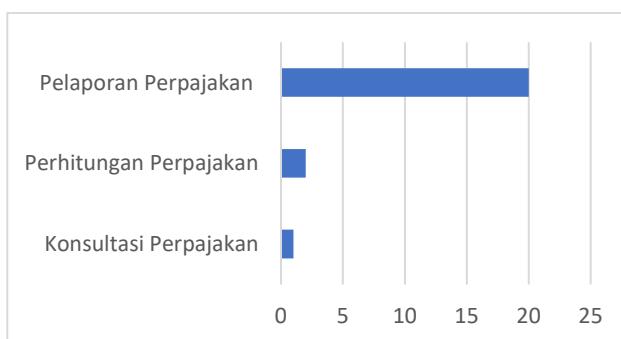
Gambar 5. Kegiatan Klinik Pajak

Dari beberapa kegiatan promosi ini ada beberapa progress atau *feedback* yang telah di dapatkan dari media promosi ini, salah satunya pada promosi yang dilakukan ketika membuka stand disalah satu kegiatan, Klinik Pajak memperoleh konsumen wajib pajak yang melakukan konsultasi terkait pembayaran pajak, konsultasi awal ini dilakukan oleh mahasiswa yang telah berpengalaman dalam konsultasi perpajakan yang selanjutnya konsumen tersebut diarahkan mahasiswa untuk menghubungi media komunikasi berbasis online yang tertera pada brosur untuk mendapatkan pelayanan terkait perhitungan perpajakan dan pelaporan perpajakan hasil dari media promosi online mendapatkan pengguna masuk sebanyak 2 orang. Sedangkan secara offline pelaksanaan Klinik Pajak melakukan kegiatan membantu pelaporan SPT pegawai dan dosen Politeknik Negeri Sambas pada sistem, kegiatan ini melibatkan mahasiswa dan dosen sehingga banyak yang terbantu untuk masyarakat dalam pelaporan SPT dengan jumlah yang masuk sebanyak 20 orang. Hal ini memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat dalam pelaporan perpajakan, banyaknya masyarakat yang masih bingung terkait perpajakan sehingga Klinik Pajak dapat menjadi solusi yang baik.



Gambar 7 Kegiatan Pelayanan

Bapak Andri selaku pengguna jasa Klinik Pajak memberikan respon bahwa hadirnya Klinik Pajak sangat membantu untuk menjawab kebingungan yang selama ini dialami terkait pelaporan SPT. "saya selalu bingung terkait efisiensi namun adanya Klinik Pajak masalah ini cepat diselesaikan hanya dalam hitungan menit". Respon positif juga disampaikan oleh Ibu Permata "hadirnya Klinik Pajak memberikan pelayanan yang memuaskan, prosesnya cepat, tanggap dan permasalahan pajak saya dapat dipahami semoga jasa ini terus berlanjut". Hal ini hadirnya Klinik Pajak mendapatkan respon positif dari pengguna, berikut gambar data pengguna Klinik Pajak



Gambar 8. Pengguna Klinik Pajak

Berdasarkan gambar di atas bahwa peluncuran pertama Klinik Pajak banyak menggunakan jasa pelaporan perpajakan berjumlah 20 orang, hal ini peluncuran Klinik Pajak berkesinambungan dengan hadirnya pelaporan SPT sehingga masyarakat banyak menggunakan jasa pelaporan pajak SPT.

4. Kesimpulan dan Saran

Kegiatan ini memberikan manfaat yang baik kepada masyarakat tentang perpajakan, Klinik Pajak dilaksanakan dengan bentuk memberikan pelayanan perpajakan seperti konsultasi perpajakan, penyusunan perpajakan dan pelaporan perpajakan. Keberhasilan hadirnya Klinik Pajak pertama kali cukup memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Sambas dalam pelayanan perpajakan berupa membantu dalam pelaporan perpajakan, perhitungan perpajakan, dan konsultasi perpajakan, mengingat pentingnya membayar atau pelaporan pajak menjadi salah satu poin penting dalam kegiatan ini sehingga dari kegiatan ini dapat memberikan *feedback* yang baik. Klinik Pajak masih banyak yang perlu dikembangkan seperti memperluas promosi ke desa-desa sehingga Klinik Pajak dapat menjadi unit bisnis Politeknik Negeri Sambas. Pengembangan tahap selanjutnya, Laporan monitoring terkait Klinik Pajak akan disusun setiap bulannya.

5. Daftar Pustaka

- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <Https://Doi.Org/10.36778/Jesy.V5i2.796>
- Bambang Setyawan, H., Wildan Jadmiko, M., Ayu Harsita, P., Rusdiana, S., & Luthfi, M. (2021). The Effect Of Human Resources On The Resources Accessibility Of Beef Cattle Farming Business. *Jitro (Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan Tropis)*, 8(1), 57–65. <Https://Doi.Org/10.33772/Jitro.V8i1.14118>
- Eviyanti, N. (2021). Analisis Fishbone Diagram Untuk Mengevaluasi Pembuatan Peralatan Aluminium Studi Kasus Pada Sp Aluminium Yogyakarta. *Jaakfe Untan (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 10(1), 10. <Https://Doi.Org/10.26418/Jaakfe.V10i1.45233>
- Gultom, J. A., Maruli, S., Pandiangan, T., Silitonga, M., Sinurat, W., Naibaho, R., Teknik, A., Serdang, D., Unggulan, P., Mandiri, C., Produk, K., Linier, R., & Manufaktur, I. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja Karyawan Terhadap. 5(1), 14–18.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27. <Https://Jurnal.Unnur.Ac.Id/Index.Php/Indept/Article/View/139>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal For Research In Accounting (Bjra)*, 5(1), 11–35. <Https://Doi.Org/10.37888/Bjra.V5i1.322>
- Hilary, D., & Wibowo, I. (2021). Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap



- Kualitas Produk Pt. Menjangan Sakti. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(1). <Https://Doi.Org/10.35137/Jmbk.V9i1.518>
- Iftitah, A., & Setyadi, R. (2023). Penerapan Algoritma C.45 Untuk Analisis Pengadaan Peralatan Dan Mesin Kantor. *Journal Of Information System Research (Josh)*, 4(2), 434–442. <Https://Doi.Org/10.47065/Josh.V4i2.2673>
- Nurhaliza, A. (2021). Nurhaliza, A. (2021). Analisis Sarana Dan Prasarana Pada Ruang Filing Terhadap Keamanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Wadaslintang 1. ... *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(2), 34–39. Retrieved From <Http://Ojs.Udb.Ac.Id/Index.Php/Info>. ... *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(2), 34–39. <Http://Ojs.Udb.Ac.Id/Index.Php/Infokes/Article/View/1298>
- Rahayu, S. (2023). *Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkankepuasan Pelanggan*. 2(1), 109–113.
- Rustanti, D., Dita Purbowati, Amalia Haris, P., Gracela, Y., & Ariska Lubis, Y. (2023). Literature Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Erigo Store). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(4), 823–838. <Https://Doi.Org/10.38035/Jim.V1i4.127>
- Sandita, R. P., Azizah, F., Lisna, & Tamrin, R. W. (2021). Aspek Pemasaran. □□□□□ □□□□ 16–1, □□□□□□ □□□□□□□□□.
- Sari, K., & Sukmawati, U. S. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kecamatan Sambas*. 2(10), 1643–1661.
- Siregar, W. (2023). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Indonesian Journal Of Computer Science*, 12(6). <Https://Doi.Org/10.33022/Ijcs.V12i6.3483>
- Sunardi, A. T. P., & Suprianto, E. (2015). Pengendalian Kualitas Produk Pada Proses Produksi Rib A320 Di Sheet Metal Forming Shop. *Indept*, 5(2), 6–15.
- Syarifuddin, Bata Ilyas, J., & Sani, A. (2021). Pengaruh Persepsi Pendidikan Dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas Di Kota Makassar. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2), 55. <Https://Ojs.Stieamkop.Ac.Id/Index.Php/Biemr/Article/View/102>

