

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK

(Studi Pada KPP Pratama Sidoarjo Barat)

Eva Muliana Devi¹, Mahsina², Arief Rahman³
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
devieva700@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Jumlah kuesioner yang disebarkan adalah 368 kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan *responsive* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi KPP Pratama Sidoarjo Barat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun keterbatasan penelitian ini, peneliti hanya mengacu pada 368 responden dan kelima variabel independen. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden dan variabel independen yang lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to test the quality of service has an effect on taxpayer compliance. The data used in this study as primary data. Primary data was obtained from questionnaires distributed to taxpayers at KPP Pratama Sidoarjo Barat. The number of questionnaires distributed is 368 questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression analysis using the SPSS version 25 program. The results showed that service quality, namely responsiveness and reliability, had partial effect on taxpayer compliance, while tangible, assurance and empathy had no effect on taxpayer compliance. This study can contribute to KPP Pratama Sidoarjo Barat to improve taxpayer compliance by improving service quality. There are a limitation of this study, the writer only refers to 368 respondents and the five independent variables. Next study can improve by number of respondents and other independent variables.

Keywords: Service Quality, *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty* and Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa kepada konsumen dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan konsumen yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga mampu melahirkan kepuasan bagi konsumen. Penelitian mengenai analisis kinerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen perlu dilakukan suatu perusahaan agar perusahaan mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikannya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana suatu perusahaan memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, oleh karena itulah pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.

Kepuasan dan loyalitas konsumen adalah faktor utama bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Sebagai usaha mempertahankan konsumen, perusahaan harus bisa memilih bentuk kebijakan, teknologi yang tepat maupun tingkat pelayanan yang baik untuk mencapainya. Salah satu pelayanan yang baik yang menjadi sorotan adalah pelayanan terhadap wajib pajak agar tercapainya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pajak merupakan pendapatan terbesar negara setelah APBD, sampai saat ini pendapatan pajak masih menjadi tumpuan negara dalam menjalankan roda pemerintahannya dan meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi ini sangat penting dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama guna memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang lebih baik.

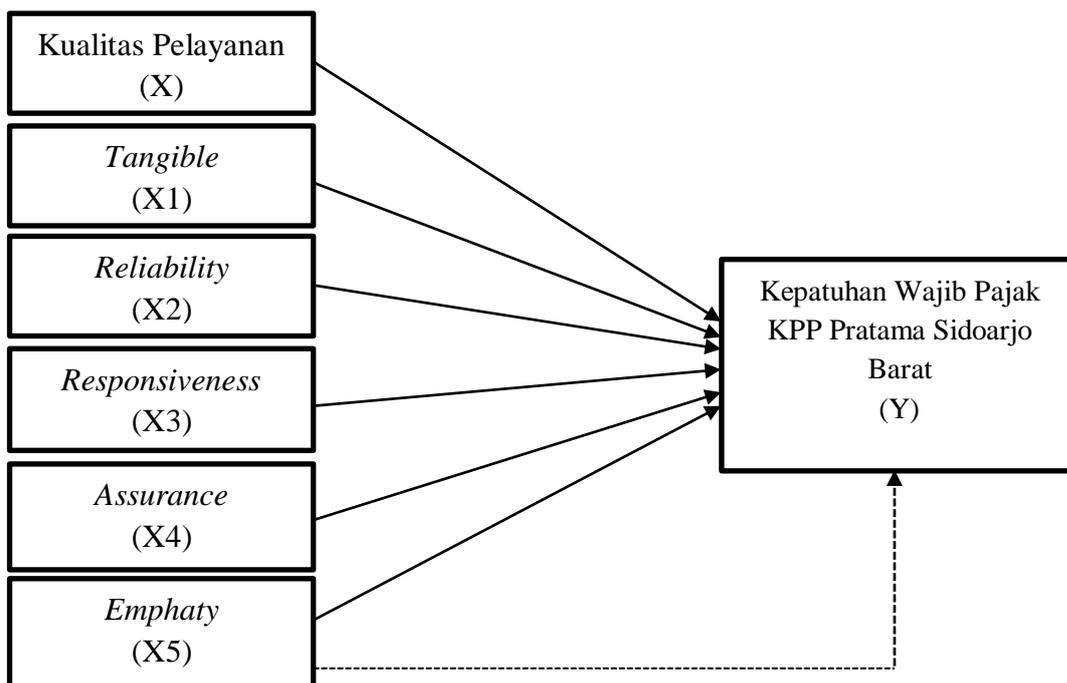
Sesuai visi dari Dirjen Pajak yaitu ‘Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara’ maka hal ini mendorong setiap kantor pajak untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap wajib pajak agar pendapatan negara melalui pajak ini tetap stabil. Program tersebut berupa pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Salah satu hal dalam melaksanakan perbaruan administrasi perpajakan adalah modernisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam sistem

administrasi yang baru ini terdapat beberapa hal sebagai perbaikan dari sistem administrasi sebelumnya. Dalam sistem administrasi yang baru terdapat pemisahan fungsi yang lebih jelas antara fungsi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, keberatan dan pembinaan.

Pada laporan kinerja DJP tahun 2017, persentase target penerimaan pajak Negara sebesar 100% dan yang terealisasi sebesar 89,68%. Pada tahun 2018, target penerimaan pajak Negara masih sama sebesar 100% dan yang terealisasi sebesar 92,24% dan pada tahun 2019 yang terealisasi sebesar 86,44%. Dapat dilihat pada tahun terakhir (2019) persentase realisasinya paling rendah dibandingkan tahun 2017 dan 2018 hal ini dikarenakan wajib pajak yang tidak patuh dengan kewajibannya.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka konseptual dalam penulisan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Data Olahan (2020)

Keterangan :

- : Pengaruh Parsial
- - - - -→ : Pengaruh Simultan

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Teknik Sampling dan Besarnya Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling incidental* (Komala, K. C. 2014). Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:85). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di lingkungan KPP Pratama Sidoarjo Barat. Teknik pengambilan sampel wajib pajak yaitu dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang ditemui di KPP Pratama Sidoarjo Barat yang bersedia mengisi kuesioner. Rumusan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini, digunakan rumus Slovin (Arikunto, 2006:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n= ukuran sampel

N = ukuran populasi (4562)

e = Tingkat kesalahan (5%)

Oleh karena itu jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah sebesar :

$$n = \frac{4562}{1+4562(0,05)^2}$$

n = 367,755 dibulatkan menjadi 368 wajib pajak

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data subyek karena berupaya meneliti tentang pendapat atau opini konsumen yang menggunakan suatu jasa atau pelayanan. Menurut Indriantoro dan Supomo (dalam

Puspasari, 2013) mengungkapkan bahwa data subyek adalah jenis data penelitian yang berupaya opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi responden. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, sehingga data ini harus dicari melalui narasumber baik wawancara langsung maupun melalui angket (Narimawati, 2008). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen identitas responden (nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan) dan data pendapat responden tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan tentang bentuk kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Barat.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2008) menjelaskan bahwa data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku, literatur, arsip, dan data pendukung lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

Data sekunder yang ada di dalam penelitian ini adalah jumlah data wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Sidoarjo Barat yang diperoleh dari KPP Pratama Sidoarjo Barat selama tahun 2019.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji signifikan koefisien berganda dengan taraf signifikansi 0,05 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4006,539	5	801,308	463,840	,006 ^b
Residual	625,374	362	1,728		

Total	4631,913	367			
-------	----------	-----	--	--	--

a. Dependent Variable: kepatuhan

b. Predictors: (Constant), emphaty, reliability, responsives, assurance, tangible

Sumber: Data yang diolah, SPSS Versi 25, 2020.

Disini nilai signifikansi pada tabel anova bernilai lebih besar dari 0,05 yaitu 0,06 maka faktor *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsive* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_1 ditolak.

Uji t

Uji t dilakukan dengan tujuan mencari tahu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau secara individu. Tidak hanya mencari tahu pengaruh secara individual, namun juga mencari tahu ada atau tidaknya pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen jika diuji secara individual. Pengujian ini dilakukan pada taraf signifikan 0,05. Dengan hasil t_{tabel} yaitu 1,960.

Tabel 4.17

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,482	,561			-4,425	,000		
tangible	,203	,037	,204		5,415	,032	,262	3,811
reliability	,168	,025	,165		6,675	,048	,612	1,634
responsives	,298	,035	,306		8,411	,080	,282	3,543
assurance	,065	,027	,065		2,406	,017	,516	1,936
emphaty	,396	,037	,357		10,796	,011	,341	2,934

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber: Data yang diolah, SPSS Versi 25, 2020.

Dari hasil pengolahan data tabel 4.17, akan dijelaskan variabel independen yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsive* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) secara parsial berikut ini:

- a) Variabel *tangible* pada tabel di atas terlihat mendapatkan nilai t_{hitung} yaitu 5,415. Nilai tersebut lebih kecil dari t_{tabel} , $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,514 < 1,960$), dengan nilai signifikan

0,032 yaitu kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$) berarti variabel *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_2 diterima.

- b) Variabel *reliability* pada tabel di atas terlihat mendapatkan nilai t_{hitung} yaitu 6,675. Nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} , $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,024 > 1,960$), dengan nilai signifikan 0,048 yaitu kurang dari 0,05 ($0,048 < 0,05$) berarti variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_3 diterima.
- c) Variabel *responsive* pada tabel di atas terlihat mendapatkan nilai t_{hitung} yaitu 8,411. Nilai tersebut lebih kecil dari t_{tabel} , $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,411 > 1,960$), dengan nilai signifikan 0,080 yaitu lebih dari 0,05 ($0,080 > 0,05$) berarti variabel *responsive* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_4 ditolak.
- d) Variabel *assurance* pada tabel di atas terlihat mendapatkan nilai t_{hitung} yaitu 2,406. Nilai tersebut lebih kecil dari t_{tabel} , $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,406 < 1,960$), dengan nilai signifikan 0,017 yaitu kurang dari 0,05 ($0,017 > 0,05$) berarti variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_5 diterima.
- e) Variabel *emphaty* pada tabel di atas terlihat mendapatkan nilai t_{hitung} yaitu 10,796. Nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} , $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,796 > 3,427$), dengan nilai signifikan 0,011 yaitu kurang dari 0,05 ($0,011 > 0,05$) berarti variabel *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pernyataan tersebut menjelaskan bahwa H_6 diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Diatas telah dijelaskan tentang hasil pengujian koefisien determinasi dan uji pengaruh simultan, selanjutnya dilakukan pembuktian secara partial masing-masing hipotesis. Terdapat lima hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, yang mana, pengujian tersebut dimaksudkan untuk membuktikan secara empiris apakah kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, emphaty, assurance*) yang diberikan pegawai pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat mendorong meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena faktor *tangible* memiliki nilai koefisien 5,415 dan nilai signifikansi sebesar 0,032 yaitu kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$).

Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *responsive* dan *assurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena faktor *reliability* memiliki nilai koefisien 6,675 dan nilai signifikansi sebesar 0,048 yaitu kurang dari 0,05 ($0,048 > 0,05$).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *responsive* dan *assurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

3. Pengaruh *Responsive* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor *responsive* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena faktor *responsive* memiliki nilai koefisien 8,411 dan nilai signifikansi sebesar 0,080 yaitu lebih dari 0,05 ($0,080 > 0,05$).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *responsive* dan *assurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

4. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena faktor *assurance* memiliki nilai koefisien 2,406 dan nilai signifikansi sebesar 0,017 yaitu kurang dari 0,05 ($0,017 < 0,05$).

Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *responsive* dan *assurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

5. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa faktor *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena faktor *emphaty* memiliki nilai koefisien 10,796 dan nilai signifikansi sebesar 0,011 yaitu kurang dari 0,05 ($0,011 < 0,05$).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *responsive* dan *assurance*. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 368 responden, yang disebar di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan diolah, dengan menggunakan model regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan beberapa hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis sebagaimana dibahas sebelumnya menunjukkan bahwa dari lima hipotesis, satu hipotesis menunjukkan tidak signifikan, sementara empat hipotesis signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor kontekstual yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan layanan pada wajib pajak agar sikap patuh dalam perpajakan dapat tertanam.
2. Faktor kontekstualitas (contingency) tersebut khususnya untuk variabel *responsive* yang mana secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap mendorong menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakan. Ketidaksignifikan variabel tersebut bukan berarti variabel tidak mendorong menciptakan kepatuhan wajib pajak. Melainkan, variabel tersebut perlu disesuaikan dengan konteks kelembagaan dan konteks wajib pajak yang memang sangat rentan dengan standar nilai. Oleh karena penyesuaian-penyesuaian variabel *responsive* ketika dimasukkan ke dalam bagian untuk membangun kualitas pelayanan yang diharapkan menjadi pemantik peningkatan kepatuhan wajib pajak harus diperhatikan. Empat variabel kualitas pelayanan yang secara nyata signifikan berpengaruh adalah *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Variabel ini ternyata mudah dikontekkan sehingga memiliki sensitifitas untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan. Karena itu, hipotesis yang mengkaitkan antara *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan kesimpulan dari penelitian ini, maka akan disampaikan beberapa saran pada pihak-pihak tertentu yang memerlukannya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak KPP Pratama Sidoarjo Barat, kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan kembali agar tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi untuk melaksanakan kewajibannya.
2. Untuk penelitian selanjutnya, bisa menambahkan variabel penelitian, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi, jumlah responden pada penelitian, agar mendapatkan hasil penelitian lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)”. *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Ariani, M., & Biettant, R. 2019. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak”. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 13(1), 15-30.
- Dicriyani, N. L. G. M., & Ketut, B. I. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi”. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10), 33299-3358.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado”. *GOING CONCERN: JURNAL RISET AKUNTANSI*, 12(2).
- Gunawan, Y., & Natalia, M. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)”. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 176186.
- Idamatul Fitri, F., Mansur, M., & Mustapita, A. F. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Malang Selatan)”. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(03).
- Komala, K. C. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 2(1).
- Mahardika, I. G. N. P., Zukhri, A., & Nuridja, I. M. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Metayunika, V., & SANTOSA, S. B. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi Pt. Bumen Redja Abadi Semarang)”. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).