

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Penerimaan Pajak: Studi Kasus di Kantor Samsat Kota Bengkulu Tahun 2024

Emya Pepayosa Br Karo¹, Winny Lian Seventeen², Fathul Hilal Perdanakusuma³

^{1,2,3}Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

emysurbakti09@gmail.com¹, wlseventeen@gmail.com², fathul.hilal.5758@gmail.com³

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of taxpayer satisfaction, taxpayer compliance and the quality of tax officer services on tax revenues (case study at the Bengkulu City Samsat office in 2024). The analytical tools used in this research are quantitative analysis (Validity and Reliability Test), multicollinearity analysis, multiple linear regression, partial test (t test), simultaneous test (f test) and coefficient of determination. The method used in this research is a quantitative method and an association survey with a quantitative approach. The population that the researchers will use is 233,164 vehicle taxpayers at the Bengkulu City Samsat office in 2024. The sampling technique used in this research is the purposive sampling method. The sample taken in this research was 100 taxpayers at the Bengkulu City Samsat office. Data collection techniques use questionnaires or questionnaires with a Likert scale. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis and hypotheses using the t test and f test. Simultaneously, the influence of taxpayer satisfaction, taxpayer compliance and tax service quality has a significant effect with an f count of 6,690 on tax revenues. Partially, it shows that the influence of taxpayer satisfaction, taxpayer compliance has a significant effect on tax revenue, while the quality of tax officer service does not have a significant effect on tax revenue.

Keywords : *Satisfaction, Compliance, Quality and Acceptance.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap penerimaan pajak (studi kasus di kantor Samsat kota Bengkulu Tahun 2024). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif (Uji Validitas dan Reliabilitas), analisis multikolinearitas, regresi linier berganda, uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji f) dan koefisien determinasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan asosiasi survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang akan digunakan peneliti sebanyak 233.164 wajib pajak kendaraan di kantor Samsat kota Bengkulu tahun 2024. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah metode purposive sampling. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang wajib pajak pada kantor Samsat kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan hipotesis yang menggunakan uji t dan uji f. Secara simultan pengaruh kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan dengan f hitung sebesar 6.690 terhadap penerimaan pajak. Secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, Sedangkan kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Kata kunci : *Kepuasan, Kepatuhan, Kualitas dan Penerimaan.*

PENDAHULUAN

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Adriani dalam buku Zain (2017: 10) menjelaskan bahwa: “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa :

“Pajak adalah kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Kepuasan wajib pajak merupakan wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan oleh wajib pajak (Alabede, dkk. 2016). Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. wajib pajak sudah merasa puas dengan sendirinya maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra, dkk 2015).

Pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama peringatan atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Arens 2015). Kepatuhan pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan jelas menjadi penting bagi sebuah negara karena memiliki dampak bagi penerimaan negara. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat dan berlaku sebaliknya (Saeroji, 2019).

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability dan Assurance* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2016). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Menurut Pertiwi (2014) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Definisi Penerimaan Pajak menurut Pohan (2017:233) “tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiayaan APBN yang sangat dominan” Menurut

Siahaan (2016: 145) penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat, baik itu pajak secara menyeluruh ataupun dari pajak daerah dan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu menyejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan sosial.

Bengkulu adalah provinsi yang berada di pulau Sumatera, Indonesia. Provinsi ini terletak di bagian Barat Daya dan pantai barat di bagian Selatan Pulau Sumatra yang berbatasan langsung dengan Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan dan Lampung. Ibukota provinsi Bengkulu terletak di kota Bengkulu, sebagai wilayah yang menjadi Ibukota pemerintah. Sebagai Ibukota pemerintah Kota Bengkulu merupakan kota terbesar kedua pantai barat pulau Sumatera, setelah kota Padang sebelumnya kawasan ini kesatuan dengan kesultanan Palembang, Kota Bengkulu memiliki sejarah panjang dalam kemerdekaan Negara Indonesia, salah satu bukti sejarah yang dapat dilihat adalah peranannya sebagai salah satu pusat perjuangan dan penyebaran semangat kemerdekaan selama masa penjajahan Belanda. Dalam pemerintahan suatu daerah terdapat banyak industri, dinas, lembaga yang berperan penting dalam pengelolaan PAD, Salah satu sumber PAD bagi suatu daerah adalah pajak. Guna efektifitas dan efisiensi penerimaan dan pengelolaan pajak, Instansi/lembaga terkait senantiasa berupaya melakukan kebijakan/program yang dibutuhkan. Salah satu instansi yang berperan penting dalam penerimaan pajak adalah Samsat.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi yang akan digunakan peneliti sebanyak 233.164 wajib pajak kendaraan di kantor Samsat kota Bengkulu tahun 2024. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, dan diperoleh sampel sebanyak 100 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria :

1. Wajib pajak yang membayar langsung ke kantor Samsat
2. Kendaraan motor berusia 5 tahun (2019-2024)

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner menggunakan skala Likert. Metode

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan bantuan program SPSS 24 (*Statistical Product and Service Solutions*) sebagai alat untuk menguji data tersebut. Data dianalisis melalui uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Analisis Regresi Berganda, Pengujian Hipotesis, Uji Parsial(Uji t), Uji Simultan (Uji f) dan Koefisien Determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.214	3.323		1.870	.065
	Kepuasan wajib pajak	.375	.117	.304	3.202	.002
	kepatuhan wajib pajak	.270	.124	.219	2.182	.032
	Kualitas pelayanan petugas	.042	.104	.040	.399	.691

a. Dependent Variable: Penerimaan pajak

Berdasarkan hasil analisis datas, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 + X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 6.214 + 0,375 + 0,270 + 0,042 + e$$

Keterangan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut :

- Apabila nilai variabel independen Kepuasan wajib pajak, Kepatuhan wajib pajak dan Kualitas pelayanan petugas pajak bernilai konstan atau bernilai nol maka nilai variabel dependen penerimaan pajak (Y) akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu 6,214
- Kepuasan wajib pajak (X_1) bernilai 0,375 (bernilai positif), ini menunjukkan bahwa jika variabel X_1 meningkat satu-satuan maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,375 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain bernilai tetap. Kepuasan wajib pajak yang semakin baik akan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak
- Kepatuhan wajib pajak (X_2) bernilai 0,270 (bernilai positif), ini menunjukkan bahwa jika variabel X_2 meningkat satu-satuan maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,270 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain bernilai tetap. Kepatuhan wajib pajak yang semakin baik akan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak
- Kualitas pelayanan petugas pajak (X_3) bernilai 0,042 (bernilai positif), ini menunjukkan bahwa jika variabel X_3 meningkat satu-satuan maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,042 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain bernilai tetap. Kualitas pelayanan petugas wajib pajak yang semakin baik akan

berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.214	3.323		1.870	.065
	Kepuasan wajib pajak	.375	.117	.304	3.202	.002
	Kepatuhan wajib pajak	.270	.124	.219	2.182	.032
	Kualitas pelayanan petugas	.042	.104	.040	.399	.691

a. Dependent Variable: Penerimaan pajak

1) Pengujian hipotesis 1 (H_1)

Hasil uji H_1 yang diperoleh dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,202 dimana lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05, dapat dilihat pula dari tabel nilai signifikan variabel kepuasan wajib pajak sebesar 0,002 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari α yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima berarti bahwa kepuasan wajib pajak (X_1) berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y).

2) Pengujian hipotesis (H_2)

Hasil uji H_2 yang diperoleh dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,182 dimana lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05, dapat dilihat pula dari tabel nilai signifikan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,032 dimana nilai signifikan variabel kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari α yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima berarti bahwa kepatuhan wajib pajak (X_2) berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y).

3) Pengujian hipotesis 3 (H_3)

Hasil uji H_3 yang diperoleh dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,339 dimana lebih besar t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05, dapat dilihat pula dari tabel nilai signifikan variabel kualitas pelayanan petugas wajib pajak sebesar 0,691 dimana nilai signifikan lebih besar dari α yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak yang berarti bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y).

b. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.463	3	33.821	6.690	.000 ^b
	Residual	485.287	96	5.055		
	Total	586.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Hasil uji f menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai f_{hitung} sebesar 6.690. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikan lebih kecil dari alpha yaitu 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti bahwa secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 ^a	.173	.147	2.24835

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Tabel di atas menunjukkan nilai R Square yaitu sebesar 0,147, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan petugas wajib pajak terhadap penerimaan pajak mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja keuangan 68% sedangkan sisanya sebesar 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini .

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kepuasan wajib pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di kantor Samsat kota Bengkulu. Alasan utama hubungan positif ini adalah bahwa kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap penerimaan wajib pajak. Selain itu kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang sering dilakukan oleh wajib pajak.

2. Pengaruh Kepatuhan wajib pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di kantor Samsat kota Bengkulu. Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu. Semakin tinggi tingkat pemasukan SPT, diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Hasil dari pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas pajak tidak berpengaruh terhadap Penerimaan pajak di kantor Samsat kota Bengkulu. Salah satu faktor utama adalah kebijakan dan regulasi yang ketat. Ketika aturan perpajakan sangat jelas dan sanksi bagi pelanggar tegas, wajib pajak cenderung akan mematuhi kewajiban mereka tanpa terlalu memikirkan kualitas pelayanan yang mereka terima. Kebijakan yang ketat memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka

agar terhindar dari sanksi hukum dan denda. Dengan demikian, penerimaan pajak tetap terjamin meskipun pelayanan dari petugas pajak tidak optimal.

4. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Secara Bersama-sama Terhadap Penerimaan Pajak.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama- sama Kepuasan wajib pajak(X_1), Kepatuhan wajib pajak (X_2) dan kualitas pelayanan petugas pajak (X_3) terhadap Penerimaan pajak (Y). Alasan utama di balik pengaruhnya Kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak secara bersama-sama Terhadap penerimaan pajak adalah Kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dan proses perpajakan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka dengan baik. Sedangkan Kepatuhan tinggi memastikan bahwa pajak dibayar tepat waktu dan sesuai jumlah, sehingga meningkatkan total penerimaan pajak. Kepatuhan yang baik menciptakan sistem yang lebih adil, di mana semua wajib pajak berkontribusi sesuai dengan kewajiban mereka, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Pelayanan yang baik membuat wajib pajak lebih cenderung untuk patuh dan memenuhi kewajiban pajak tepat waktu pelayanan berkualitas mengurangi kesalahan dan mempercepat proses administrasi, memastikan pajak dikumpulkan lebih efektif.

KESIMPULAN

1. Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,202 dimana lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05.
2. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,182 dimana lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05.
3. Kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,339 dimana lebih besar t_{tabel} yaitu 1,660 dengan taraf signifikan 0,05.
4. Kepuasan wajib pajak(X_1), kepatuhan wajib pajak(X_2), kualitas pelayanan petugas wajib pajak(X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y) dengan nilai signifikan 0,000 dimana lebih kecil dari 0,5 dapat dilihat juga bahwa nilai F_{hitung} yaitu sebesar 6.690 lebih besar dari T_{tabel} yaitu sebesar 3,09.

SARAN

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian pada instansi pemerintah lainnya untuk lebih membuktikan konsistensi hasil penelitian ini serta diharapkan pula kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel independen lainnya.

2. Bagi instansi/perusahaan

Diharapkan kepada pihak instansi terkait agar dapat meningkatkan kepuasan

wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan wajib pajak agar tercapainya penerimaan pajak yang lebih baik.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan kesempatan dalam rangka menambah pengetahuan tentang perpajakan dan khususnya memahami akan kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib dan kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak yang sudah diketahui dan diperoleh selama kuliah yang digabungkan dengan kenyataan yang terjadi pada dunia perpajakan

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti, Y. (2009). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak. September*, 350–357.
- Erwansyahi, F. F., Yusuf, M., & Barusman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak
- Fuadi, A. O., & Mangonting, Y. (2013). *193045-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-petugas-paja*.
- Ginting, R. R. (2022). *Pengaruh Jumlah Wisatawan, Inflasi, Dan Tingkat Hunian Hotel Terhadap Penerimaan Pajak Hotel Di Kota Yogyakarta Periode 2017 – 2020*. 2007, 9–42. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/27661>
- Imakulata, M., Mitran, W., Rangga, Y. D. P., & Simamora, P. (2023). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1(3), 229–246.
- Kirana Cipta Komala, Suhadak, M. G. W. E. N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nilawati, H. C. (2016). *PENGARUH KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MALANG JAWA TIMUR* *The Influence of The*
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- Sani, P. J., & Sulfan, S. (2022). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 294–304. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1520>
- Satisfaction for The Service Taxation to SME's Tax Payer Compliance in Malang of East Java Hesti*. 1–23.
- Silalahi, S., Al Musadieq, M., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jambura)*, 6(1), 370–376. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/IJMB>