

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN**  
**KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK**  
**PRATAMA DENPASAR TIMUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan**  
**Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis**  
**Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**KADEK ANINDITA SINTYADEWI P**

**NIM. 1915744099**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
**JURUSAN ADMINISTRSI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN**  
**KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK**  
**PRATAMA DENPASAR TIMUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan**  
**Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis**  
**Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**KADEK ANINDITA SINTYADEWI P**

**NIM. 1915744099**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

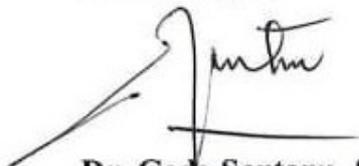
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
2. Penulis :
  - a. Nama : Kadek Anindita Sinyadewi P.
  - b. NIM : 1915744099
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 28 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Gede Santanu, SE., MM.**

NIP.196007241990031002

Pembimbing II,



**Ni Putu Maha Lina, B.B.A., MM**

NIDN. 0028109404

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
DENPASAR TIMUR**

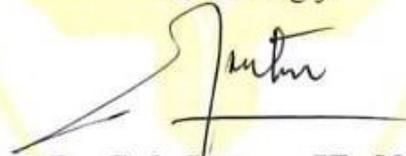
Oleh:

**Kadek Anindita Sinyadewi P.**

**NIM. 1915744099**

Disahkan:

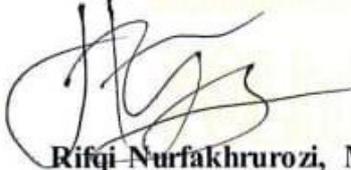
**Ketua Penguji**



**Dr. Gede Santanu, SE., MM.**

**NIP.196007241990031002**

Penguji I,



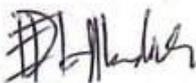
**Rifiqi Nurfakhrurozi, M.A.B**

**NIP.199105312022031005**

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Niaga

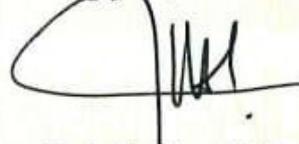
Ketua



**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D**

**NIP. 196409291990032003**

Penguji II,



**Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr., Akt., M.Si**

**NIDN. 0001039502**

Badung, 28 Agustus 2023

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



**Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M**

**NIP. 197612032008122001**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Nikmati proses dalam setiap perjalanan”

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kehadapan Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus serta tiada hentinya
2. Pembimbing Skripsi saya, Bapak Dr. Gede Santanu, SE.MM dan Ibu Ni Putu Mahalina, B.B.A., MM serta teman-teman yang telah mendukung saya selama proses penyusunan skripsi hingga selesai
3. Keluarga besar pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan.

Badung, 12 Juli 2022



Kadek Anindita Sinyadewi P.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Anindita Sintyadewi P.

NIM : 1915744099

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI dengan judul:

“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 24 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Kadek Anindita Sintyadewi P.  
NIM. 1915744099

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Fenomena yang terjadi yaitu adanya fluktuasi terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak pada 5 tahun terakhir. Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar bagi negara, yang digunakan untuk kesejahteraan masyarakat. Dengan meningkatnya kepuasan dan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan maka penerimaan pajak juga akan terus meningkat. Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu, bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak dan bagaimana bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin dengan teknik *accidental sampling* sebagai pengambilan sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi pustaka, dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Parsial t yang dibantu dengan SPSS. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 82,2 % sedangkan sisanya 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan sebesar 81,6 % sedangkan sisanya 18,4 % dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Kepuasan, Kepatuhan

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the influence of service quality on taxpayer satisfaction and compliance. The phenomenon that occurs is the fluctuation of tax compliance and revenue in the last 5 years. Tax is one of the largest revenue for the state, which is used for public welfare. With increased satisfaction and compliance of taxpayers through services, tax revenues will also continue to increase. The formulation of the problem in this study is, how does service quality influence taxpayer satisfaction and how does service quality influence taxpayer compliance. This study aims to determine how the influence of service quality on taxpayer satisfaction and compliance. The sample in this study was taken using the slovin formula with the accidental sampling technique as the sample. Collecting data using a questionnaire, literature study, and interviews. The data analysis method used is the Classical Assumption Test, Simple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient Test, Determination Coefficient Test and Partial t Test assisted by SPSS. Based on the test of the coefficient of determination shows that the effect of service quality on satisfaction is 82.2% while the remaining 17.8% is influenced by other variables and the effect of service quality on compliance is 81.6% while the remaining 18.4% is influenced by other variables. From these results it can be said that the quality of service affects the satisfaction and compliance of taxpayers.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction, Compliance*

## **PRAKATA**

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena disadari sepenuhnya berkat rahmat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D beserta staf yang telah memberikan kesempatan dalam memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Internasional Ibu Ketut Vini Elfarosa yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak Dr. Gede Santanu, SE.MM selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Mahalina, B.B.A., MM selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan skripsi ini.

Badung, 12 Juli 2023



Kadek Anindita Sinyadewi P.

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II .....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Kerangka Teori .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	36
BAB III .....	39
METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Lokasi Penelitian .....	39

3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.3	Teknik Sampling .....	40
3.4	Variabel Penelitian .....	41
3.5	Data Penelitian .....	43
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.8	Teknik Analisis Data .....	47
	.....	52
	BAB IV .....	53
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	58
4.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	84
	BAB V.....	86
	SIMPULAN DAN SARAN .....	86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP .....	4
Tabel 1.2 Tingkat Penerimaan WPOP .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu... ..	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert Variabel .....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	61
Tabel 4.4 Kriteria dan Kategori Penilaian Dari Jawaban Responden .....	63
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan... ..	65
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. ....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. 70	
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan.70	
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan... ..	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan... ..	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	72

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan .....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan	75
Tabel 4.18 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan... ..	77
Tabel 4.21 Hasil Uji T Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	78
Tabel 4.22 Hasil Uji T Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan... ..	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	34
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Normal t test.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Dentim .....	55
Gambar 4.2 Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ dengan Uji t Variabel Kepuasan .....	79
Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ dengan Uji t Variabel Kepatuhan.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Form Bimbingan

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Hasil Uji Instrumen

Lampiran 5 : Karakteristik Responden

Lampiran 6 : Deskripsi Jawaban Responden

Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana dan Uji t

Lampiran 9 : Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Lampiran 10 : R Tabel

Lampiran 11 : T Tabel

Lampiran 12 : Transkrip Wawancara

Lampiran 13 : Dokumentasi

Lampiran 14 : Riwayat Hidup Peneliti

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berkembang yang memprioritaskan pembangunan untuk kesejahteraan rakyatnya. Untuk mencapai kesejahteraan rakyat tersebut, pemerintah Indonesia telah menjalankan berbagai program pembangunan melalui dana penerimaan pajak. Berdasarkan pada Kementerian Keuangan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pajak merupakan kontribusi wajib dari wajib pajak atau hutang yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan yang harus dibayarkan kepada negara yang sifatnya bisa dipaksakan dan sudah diatur di dalam perundang undangan guna untuk keperluan negara yang sebesar besarnya digunakan untuk kemakmuran rakyat. Pajak memiliki peranan yang penting bagi kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara, karena pajak merupakan penerimaan terbesar suatu negara. Pembiayaan umum dari segala kegiatan pemerintahan bersumber dari sektor pajak sehingga pajak merupakan tolok ukur keberhasilan suatu perekonomian negara (Fitria & Muiz, 2021). Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mendorong peningkatan penerimaan pajak untuk membantu akselerasi pembangunan Indonesia.

Pembayaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat akan kembali lagi untuk keperluan masyarakat itu sendiri. Pastinya masyarakat ingin mendapatkan prasarana yang mereka butuhkan dan inginkan seperti mendapatkan fasilitas kesehatan yang baik, sarana pembelajaran, infrastruktur pembangunan dan jalan raya yang baik serta anggaran untuk yang lainnya (Tim Kementerian Keuangan, 2022). Pajak sebagai pemegang peranan utama mengenai struktur pembiayaan negara, maka dari itu pemerintah berusaha untuk mengoptimalkan tingkat pemasukan penerimaan negara dari sektor pajak agar kebutuhan masyarakat mengenai fasilitas publik bisa terpenuhi.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi perpajakan sejak tahun 2002. Modernisasi perpajakan ini dilakukan pemerintah sebagai upaya penerapan *good governance*. Konsep dari *good governance* adalah upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan proses pada manajemen pelayanan pemerintahan sehingga kinerjanya menjadi lebih baik (Maskan & Utaminingsih, 2014). Padasurat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-84/PJ/2011 Direktur Jenderal Pajak mengatakan salah satu sasaran strategis yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat yang tinggi mengenai perpajakan. Upaya untuk mencapai tingkat kepuasan dan kepatuhan yang tinggi adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi kepuasan wajib pajak, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting (Afifah & Susanti, 2021). Kepuasan wajib pajak yang diukur dengan kualitas

pelayanan juga dilihat dari keadaan tempat, sikap maupun penampilan pegawai dan juga fasilitas fisik yang terdapat di kantor pajak (Afifah & Susanti, 2021). Jadi menurut definisi kualitas pelayanan diatas ketika dihubungkan dengan sektor perpajakan maka karakteristik jasa pelayanan pajak bisa diwujudkan jika jasa yang ditawarkan oleh pegawai pajak mempunyai keunggulan dan bisa memenuhi keinginan dari wajib pajaknya. Dimana layanan yang baik merupakan harapan bagi siapapun yang ingin membayar pajaknya. Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang penting dan tidak dapat dielakkan dalam hal meningkatkan kepuasan wajib pajaknya. Hal tersebut dikarenakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan ujung tombak dari penerimaan negara melalui sektor pajak, sehingga KPP harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik yang dapat mendorong terciptanya kepuasan bagi wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan administrasi perpajakan terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan pajak yang dibantu oleh unit Kantor Pelayanan Pajak salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (KPP Pratama Denpasar Timur) melalui pelayanan. Pelayanan pajak perlu menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepatuhan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara (Zuraeva & Rulandari, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Purnamasari, 2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tebing Tinggi mengungkapkan bahwa kualitas layanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda pada

penelitian yang dilakukan oleh (Ester et al., 2017) dengan Judul Pengaruh Kualitas Layanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Malayang Kota Manado disebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (Bahri et al., 2019) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut disajikan table 1.1 mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur dari tahun 2017 hingga 2021 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur Periode 2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP OP Terdaftar wajib SPT</b>	<b>Jumlah Realisasi SPT</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>
2017	52.417	38.647	79.62%
2018	44.775	39.908	89,13 %
2019	46.723	40.741	87.20%
2020	59.360	43.147	72.69%
2021	56.250	49.532	88.00%

Sumber : Diolah KPP Pratama Dentim 2017-2021

Pada tabel tersebut kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2017 sebesar 79,62 % lalu pada tahun 2018 meningkat menjadi 89,13% namun pada tahun 2019 turun menjadi 87,20% dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis menjadi 72,69% lalu meningkat lagi pada tahun 2021 menjadi 88,00%. Namun peningkatan ini masih berada dibawah dibandingkan dengan tahun

2018 dengan tingkat kepatuhan SPT lebih rendah yaitu 88,00% dibandingkan tahun 2018 sebesar 89,13 %. Dimana seharusnya lebih banyak wajib pajak yang terdaftar maka tingkat kepatuhannya seharusnya lebih tinggi. Pada tabel tersebut juga terlihat dimana kepatuhan wajib pajak pada 5 tahun terakhir bersifat fluktuatif.

**Tabel 1.2 Tingkat Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur Periode 2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan</b>	<b>Kenaikan/penurunan (%)</b>
2017	748.245.420.789	
2018	880.745.121.705	18%
2019	857.851.261.162	- 4 %
2020	689.663.468.824	- 20%
2021	815.305.542.207	17 %

Sumber: Diolah KPP Pratama Dentim 2017-2021

Di tabel ini tahun 2017 tidak berisi kenaikan/penurunan dikarenakan tidak berisi data tahun 2016. Penerimaan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2017 sebesar 748.245.420.789 dan pada tahun 2018 sebesar 880.745.121 namun pada tahun 2019 turun 4 % dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu turun 20% lalu meningkat lagi sebesar 17% pada tahun 2021. Namun angka penerimaan pajak ini masih berada dibawah dibandingkan dengan tahun 2018 dan juga 2019. Walaupun pencapaian penerimaan pajak pada tahun 2021 meningkat, namun belum mampu mencapai target secara maksimal. Faktor penurunan pada tahun 2020 salah satunya disebabkan oleh adanya virus corona yang menyebar di seluruh dunia termasuk Indonesia.

Fluktuasi tersebut juga bisa disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan kurang maksimal sehingga wajib pajak enggan untuk datang ataupun takut untuk melakukan kewajiban melapor pajaknya. Pelayanan memiliki kaitan dengan kebutuhan dan kepentingan. Sejalan dengan pemahaman tersebut maka DJP (Direktorat Jenderal Pajak) menyadari pentingnya kualitas pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang prima maka target penerimaan pajak akan tercapai secara optimal (Sulistiyari et al., 2022). Ketika pelayanan yang diberikan semakin baik maka wajib pajak akan merasa nyaman dan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul dari dalam diri seseorang karena keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan merupakan hasil dari penilaian atas produk atau jasa yang digunakan dalam pemenuhan kebutuhan, dimana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan (Sasongko, 2021).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa dilakukannya pelayanan publik ini memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Jadi organisasi publik dan bisnis mempunyai persamaan tujuan akhir yaitu untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat (Simamora, 2015). Karena tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Tentunya hal ini sangat penting bagi KPP Pratama Dentim karena KPP Pratama Dentim merupakan salah satu instansi pelayanan pajak dimana ia sangat ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajaknya. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) Kualitas pelayanan yang baik meliputi 5 dimensi yaitu, *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*.

Melakukan layanan yang baik oleh petugas layanan merupakan hal yang sangat penting untuk melihat bagaimana kepuasan dari wajib pajak itu sendiri, karena merekalah yang sering bertemu secara langsung dengan wajib pajak. Pemerintah sangat ingin meningkatkan partisipasi dari masyarakat agar membayar pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka masyarakat tidak perlu takut untuk membayar pajak, tentunya hal tersebut juga akan meningkatkan penerimaan pajak (Anggraeni, 2019).

Kepatuhan wajib pajak juga hal yang sangat penting karena dengan tingkat kepatuhan yang tinggi maka penerimaan pajak juga meningkat. Penerimaan pajak memiliki keterkaitan terhadap infrastruktur pembangunan negara. Jika penerimaan pajak rendah maka pemerintah juga tidak dapat memenuhi kesejahteraan masyarakat karena belum bisa meningkatkan prasarana penunjang perekonomiannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan administrasi perpajakan terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan pajak melalui kepatuhan.

Kegiatan Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya akan membuat wajib pajak menjadi pembayar pajak yang baik. Semakin tinggi tingkat kepatuhan maka peraturan perpajakan akan semakin dijalankan dengan baik dan benar. Dari tabel diatas mengenai jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar belum diketahui bagaimanakah respon atau tanggapan wajib pajak terhadap layanan yang di dapatkan. Apakah kualitas layanan dapat mempengaruhi wajib pajak terhadap kepuasan serta kepatuhan melapor pajaknya. Belum adanya

penelitian mengenai kepuasan atas layanan pada KPP Dentim ini serta adanya research gap pada penelitian terdahulu dimana beberapa penelitian mengungkapkan bahwa adanya pengaruh antara layanan fiskus terhadap kepatuhan namun ada juga yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Jadi penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai kualitas layanan dengan tempat dan waktu yang berbeda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal ini penting dilakukan karena sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal. Maka penulis ingin mengambil judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR”.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Berdasarkan permasalahan yang telah di jabarkan di dalam latar belakang tersebut, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

- 1.2.1** Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 1.2.2** Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 1.2.3** Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian spesifik dan fokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan wajib pajak yang di berikan kuesioner yaitu wajib pajak orang pribadi. Penulis meneliti wajib pajak orang pribadi karena wajib pajak orang pribadi datang sendiri ke KPP Denpasar Timur untuk melakukan pelaporan maupun pembayaran dibandingkan dengan wajib pajak badan yang biasanya lebih banyak menggunakan jasa konsultan atau diwakilkan oleh pegawainya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- 1.4.1** Untuk menjelaskan dan menganalisis tentang bagaimana pengaruh Layanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- 1.4.2** Untuk menjelaskan dan menganalisis tentang bagaimana pengaruh Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- 1.4.3** Untuk mengetahui rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan serta memperkaya informasi bagi penulis mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a Bagi Mahasiswa, diharapkan penelitian ini bisa digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah sekaligus dapat memberikan sumbangan penelitian serta pemecahannya yang sesuai dengan kenyataan yang ada di dalam perusahaan
- b Bagi Perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya, menetapkan kebijakan perusahaan sekaligus sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah yang dihadapi khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- c Bagi Civitas Pendidikan, hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan bacaan pada perpustakaan sehingga dapat dipergunakan untuk bahan referensi bagi penelitian sejenis selanjutnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan mengenai skripsi ini, maka dalam skripsi ini penulis membagi kedalam 5 bab secara berurutan yang setiap bab dibagi lagi menjadi beberapa sub bab sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, pokok permasalahan, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menyajikan uraian mengenai landasan teori yang berkaitan dengan skripsi ini yaitu tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan, serta menyajikan kerangka konsep

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan, populasi serta sampel yang digunakan, perolehan data, pengumpulan data, sumber data dan analisis data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis membagi pembahasan ini menjadi 2 sub bagian. Sub bagian pertama akan diuraikan hasil penelitian mengenai sejarah, wilayah kerja, dan bagian-bagian organisasi yang ada pada Kantor Pelayanan Pratama Denpasar Timur. Pada sub bagian kedua akan diuraikan hasil pembahasan dari pengujian kuesioner yang dilakukan dengan uji statistik.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan atas bagaimana pengaruh kualitas layanan pada Kantor Pelayanan Pratama Denpasar Timur disertai dengan saran maupun rekomendasi yang akan diberikan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1.1 Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,383 serta nilai t hitung (21,289) > t tabel (1,661) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini juga berarti bahwa apabila kualitas pelayanan semakin ditingkatkan maka akan diikuti juga dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 5.1.2 Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,383 serta nilai t hitung (20,875) > t tabel (1,661) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini juga berarti bahwa apabila kualitas pelayanan semakin ditingkatkan maka akan diikuti juga dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat maka saran sekaligus rekomendasi yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 5.2.1 Dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penentuan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, maka kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur hendaknya dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. Berdasarkan tanggapan responden terkait variabel kualitas layanan, dimana skor jawaban terendah berada pada item pernyataan “Petugas melakukan pelayanan yang cepat dan tepat waktu”. Maka kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur hendaknya dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, khususnya kepada para pegawai yang bersentuhan langsung terhadap wajib pajak agar dapat melayani dengan lebih cepat dan tepat waktu, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga menjadi taat membayar pajak.
- 5.2.2 Berdasarkan tanggapan responden terkait variabel kepuasan skor terendah berada pada item pernyataan “Saya mendapat pelayanan yang segera dan lugas saat saya membutuhkan”, maka dari itu hendaknya melakukan peningkatan pelayanan seperti diadakannya pelatihan kepada petugas agar petugas dapat lebih lugas dan sigap saat melayani wajib pajak.
- 5.2.3 Berdasarkan tanggapan responden terkait variabel kepatuhan skor terendah berada pada item pernyataan “Saya menyetorkan kewajiban perpajakan

dengan tepat waktu”, maka hendaknya diharapkan petugas memberikan informasi yang lebih detail lagi kepada wajib pajak, sehingga dapat membuat wajib pajak ingat dan tepat waktu dalam membayar pajak. Dengan adanya kualitas layanan yang baik atau prima dapat mempengaruhi kepuasan sekaligus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya pengaruh yang besar ini maka disarankan untuk mempertahankan dan bila perlu dapat meningkatkan lagi kualitas layanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i2.19577>
- Anggraeni. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 1–9.
- Arifin, S. bahri, & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–186.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 6(1), 348–368. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12)
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UHO, II(2)*, 109–122.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Dewi, I. G. A. P., & Santosa, I. M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(2), 174–185. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i2.318](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i2.318)
- Dumadi, Nurul Imanul Qur'an, I. D. M. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha. *Journal of Accounting and Finance (JACFIN) V, 1(1)*, 1–7.
- Edaran, S., Jenderal, & SE-84/PJ/2011, P. (2023). *Surat Edaran Dirjen Pajak , SE - 84 / PJ / 2011. November 2011.*
- Eko, S. (2017). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. <http://repository.unwidha.ac.id/id/eprint/878>

- 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), 523–530. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115. <https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>
- Gede, I., Artawan, P., Widnyana, W., Agung, G., & Kusuma, T. (2020). International Journal of Contemporary Research and Review The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency. *Ijcerr*, 11(09), 21868–21883. <https://doi.org/10.15520/ijcerr.v11i09.842>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, M. F., Ramdani, M. R., & Aditya, P. (2018). Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Institution Sharia Finance*, 1, 175–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.24256/joins.v1i1.299>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- M. Ikhwan Mansyuri, Fahrul Mauzu, & Yuliana. (2022). the Influence of Service Quality and Tax Knowledge on the Compliance Level of Individual Taxpayers At the Dompu Tax Service, Counseling and Consultation Office (Kp2Kp). *International Journal of Social Science*, 2(2), 1321–1328. <https://doi.org/10.53625/ijss.v2i2.3059>
- Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2014). Persepsi Masyarakat Di Terminal Arjosari. *I(1)*, 23–42.
- Mita, S. A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. *Jurnal Akuntansi*.
- Nurmantu, P. D. S., & Mas Rasmini, S. M. S. (2018). Dasar-Dasar Perpajakan. *Modul 1*, 1–46. <https://doi.org/KDT>

- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Purnamasari, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Putra, I. N. A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect of Taxpayer Awareness , Service Quality , Taxation Understanding , and Application of E-Filling System on Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 2, 219–224.
- Rantansari, I., & Nurcahyanto, H. (2017). Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan). 19.
- Rezky, A., Amin, S., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. 7, 65–77.
- RI, J. kemenkeu. (2009). Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2007. *Departemen Keuangan Republik Indonesia*, 6.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, reni novita. (2021). Sistem Pemungutan Pajak, Tarif Dan Fungsi Pajak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (konsep, teori dan aplikasi)* (A. Y. Wati (ed.)). Deepublish.
- Simamora, P. (2015). 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, 75–116.
- Simanungkalit, B. T. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pbb p2 di kota tebing tinggi provinsi sumatera utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 252–265. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.118>

- Sinaga, A. N. (2016). Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(1), 142–157. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i1.128>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.
- Sulistiyari, I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. ayu. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Badung. *Jurnal Ultima Accounting*, 4(1), 36–54. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v5i1.141>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of Smes? a New Perspective From Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(November), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Walangitan, O., Bisnis, P. S. I. A., & Ratulangi, F. I. S. dan P. U. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tim, Kementrian, & Keuangan. (2022). Informasi APBN 2022 Melanjutkan Dukungan Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural. *In Kementrian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran, Issue 4*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction* (F. Tjiptono (ed.)). CV. ANDI OFFSET.
- Umami, L. T., & Trisninawati. (2019). Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelaaan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. 30116.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Z.Mukarom, & M.Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. S. Dr. Beni Ahmad Saebani (ed.)). CV.Pustaka Setia.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v2i1.1108>