



**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**
(Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan
Konsultasi Perpajakan Lumajang)

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :
SITI NUR AINI ARUM LESTARI
NPM. 21601082015



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dibagikan kepada 100 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 14. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan secara parsial kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer competence and service quality on taxpayer satisfaction. This research uses a quantitative method approach. The location of this research was conducted at the Lumajang Regency Tax Consultation and Extension Service Office. Data collection using a questionnaire and distributed to 100 respondents. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis using SPSS 14. The results show that simultaneously the taxpayer competence and service quality have an effect on taxpayer satisfaction. Meanwhile, partially, the tax authorities competence and service quality have a positive effect on taxpayer satisfaction.

Keywords: *Fiscal Competence, Service Quality, and Taxpayer Satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak di suatu negara mempunyai peran yang begitu besar dalam kehidupan bernegara, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang tujuannya digunakan untuk membiayai seluruh pembangunan negara. Pajak juga merupakan iuran atau pungutan wajib yang harus dibayar oleh rakyat kepada negaranya dengan sifat memaksa yang berlaku untuk setiap warga negara berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara serta kemakmuran rakyat (Yugi, 2015).

Ciri-ciri dari pajak itu sendiri antara lain pajak merupakan suatu kontribusi wajib bagi warga negara, pajak memiliki sifat pemaksaan bagi warga negara, imbalan didapat secara tidak langsung bagi warga negara, dan pajak harus berdasarkan dengan Undang-Undang (Yugi, 2015). Dalam suatu kontribusi, setiap warga negara diwajibkan membayarkan pajaknya dengan sudah memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif. Unsur pemaksaan bisa saja terjadi apabila ada seseorang yang secara sengaja tidak membayarkan pajaknya padahal dia sudah memenuhi syarat, maka dapat dikenakan sanksi administratif serta hukuman pidana. Untuk warga negara yang tidak mendapatkan imbalan langsung, timbal baliknya ialah ia mendapatkan berupa fasilitas umum yang telah disediakan oleh negara. Kenapa harus berdasar

Undang-Undang? karena Undang-Undanglah yang telah mengatur tentang mekanisme perhitungan dan pembayaran, serta pelaporan pajak.

Bagi masyarakat dan negara, tentunya mempunyai beberapa fungsi dalam perpajakan yang terdiri dari fungsi dalam anggaran (*Budgeter*), fungsi dalam mengatur (Regulasi), fungsi dalam pemerataan (Distribusi), dan fungsi dalam stabilisasi (Yugi, 2015). Fungsi *budgeter* merupakan sumber pendapatan bagi negara yang bertujuan agar pengeluaran negara dengan pendapatan negara bisa seimbang. Fungsi regulasi merupakan alat untuk mengatur kebijakan negara dalam ekonomi dan lapangan sosial. Fungsi distribusi digunakan agar pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat bisa sesuai serta seimbang. Fungsi stabilisasi dilakukan agar kondisi dan keadaan perekonomian bisa stabil dalam mengatasi inflasi maupun deflasi.

Ada beberapa jenis pajak yang terdapat di Indonesia contohnya seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPn), pajak bumi dan bangunan (PBB), serta pajak daerah semisal pajak kendaraan bermotor, pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel, dan lain sebagainya (Referensi.com, 2019). Berdasarkan instansi pemungutnya, pajak ini dibedakan menjadi 2 jenis yaitu pajak daerah dan pajak negara. Untuk pajak daerah meliputi pajak kendaraan bermotor, pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel, dan sebagainya. Pajak negara meliputi pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPn), pajak bumi dan bangunan (PBB).

Negara Indonesia saat ini sedang giat melakukan pembangunan nasional. Dana yang besar sangat dibutuhkan dalam pembangunan nasional tersebut. Memperoleh dana tersebut pemerintah perlu memikirkan langkah-langkah yang bisa dilakukan. Penggalan sumber penerimaan negara dari dalam negeri, yaitu sektor pajak yang merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan. Pajak merupakan peran dominan dalam penerimaan negara. Tanpa adanya pajak kegiatan pemerintahan yang ada di Indonesia tidak bisa berjalan dengan baik. Fungsi penerimaan dan fungsi mengatur merupakan dua fungsi utama pajak (Mardiasmo, 2011:1).

Dalam melaksanakan pembangunan, dana yang dibutuhkan oleh negara tidaklah sedikit. Kebutuhan akan dana pembangunan tersebut untuk setiap tahunnya semakin meningkat, seiring dengan tingginya jumlah dan kebutuhan masyarakat. Untuk melaksanakan pembangunan ini, dana yang dibutuhkan tersebut didapat dari penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Penerimaan dalam negeri dapat berupa minyak dan gas bumi (migas). Untuk penerimaan non migas berasal dari penerimaan pajak dan non pajak. Sedangkan penerimaan luar negeri berasal dari pinjaman yang hanyalah pelengkap pembangunan.

Sektor perpajakan mendapatkan penghasilan yang berperan dominan dalam penerimaan negara. Penerimaan yang diperoleh tersebut digunakan sebagai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional. Tujuan dari pembangunan nasional ini ialah untuk meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah sebagai

lembaga yang mempunyai kewenangan, salah satunya yaitu dalam menggali potensi penerimaan negara di bidang perpajakan. Upaya yang dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting yang ada di suatu organisasi. Manusia yang melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar merupakan suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Persyaratan yang harus dimiliki manusia salah satunya adalah kompetensi (Supriyanto, 2006:331). Kompetensi dapat dikembangkan melalui berbagai hal salah satunya melalui kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan, karena kompetensi tidak hanya dimiliki seseorang dari lahir tetapi juga dikembangkan.

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2008:19). Dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan, kompetensi yang dimiliki, fiskuslah yang menjadi pendukung. Direktorat Jenderal Pajak harus selalu menggali dan meningkatkan kompetensi fiskus.

Selain kompetensi fiskus, Wajib Pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memberikan penilaian atas pelayanan yang sudah mereka dapatkan. Kualitas pelayanan tersebut

dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Tjiptono, 2004:60). Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Tetapi dapat dikatakan buruk dan tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan.

Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sudut pandang Wajib Pajak, bukan dari sudut pandang fiskus. Setiap kegiatan pemberian layanan memiliki tujuan utama yaitu untuk kepuasan Wajib Pajak. Terciptanya kepuasan Wajib Pajak berdasarkan tolak ukur keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan.

Salah satu sasaran strategis dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan keseluruhan *stakeholder* perpajakan dalam rangka untuk mewujudkan tingkat rasa kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Maka, kepuasan Wajib Pajak sangat penting karena apabila Wajib Pajak merasa puas maka Wajib Pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Arahan Presiden Republik Indonesia terkait menghentikan segala bentuk niat kejahatan, penyimpangan, dan dalam rangka meningkatkan capaian kinerja Direktorat Jenderal Pajak. Faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak ialah kualitas pelayanan (jika pelayanannya baik atau sesuai dengan harapan).

Selama ini permasalahan yang terjadi adalah ketidakpuasan Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan fiskus membuat Wajib Pajak kecewa, sehingga terdapat Wajib Pajak yang dirugikan karena kesalahan fiskus. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penetapan kewajiban perpajakan masih belum bisa sepenuhnya dapat menyelesaikan permasalahan. Wajib Pajak mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti perbedaan dalam penafsiran atas peraturan perpajakan antar sesama fiskus. Hal lain, masih ada fiskus yang kurang memahami informasi terkini seputar perpajakan, sehingga membuat Wajib Pajak tidak puas (Hida, 2010:1). Kompetensi fiskus merupakan sebuah *skill* yang dimiliki oleh fiskus (petugas pajak) dalam membantu Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya.

Berikut ada beberapa permasalahan terkait dengan ketidakpuasan Wajib Pajak yang salah satunya terjadi di KPP Pratama Semarang Timur. Pertama, karena petugas KPP Pratama Semarang Timur dalam melayani Wajib Pajak kurang ramah sehingga banyak yang merasa kurang dihargai. Kedua, karena petugas KPP Pratama Semarang Timur tidak menunjukkan sikap sopan santunnya kepada Wajib Pajak. Dan ketiga, karena sikap simpati dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Semarang Timur belum terlihat oleh Wajib Pajak. (Rantansari dan Nurcahyanto, 2018).

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan oleh fiskus merupakan upaya yang harus selalu diusahakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Begitu pula dengan pelayanan publik

yang berfungsi untuk memberikan layanan kebutuhan masyarakat, agar nantinya tidak ada keluhan-keluhan atau timbul perasaan yang kurang memuaskan terhadap instansi tersebut karena pelayanan kerjanya sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi Fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi Fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi Fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi Fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang perpajakan terutama terkait dengan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan kinerja

kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Oleh karena itu wajib pajak semakin aktif dalam seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pajaknya masing-masing.

b. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan bisa menambah wawasan wajib pajak tentang pentingnya membayarkan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Lumajang.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca di bidang perpajakan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian secara mendalam terkait permasalahan yang sama.

d. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya di perpajakan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan serta dapat menambah wawasan peneliti, terkait kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi Kabupaten Lumajang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang terpilih dan dilakukan penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan aplikasi *SPSS 14*. Berdasarkan pengujian dan analisis hipotesis yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara simultan bahwa Variabel Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Secara parsial variabel Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dalam penelitian ini nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,531 atau sebesar 53,1% yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan 46,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian, seperti kualitas informasi dan fasilitas, akses dan lain sebagainya.

2. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner yang disebar pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Lumajang.
3. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 100 responden.

5.3 Saran

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar dapat menambah lebih banyak informasi yang diperoleh seperti kualitas informasi dan fasilitas kesadaran, akses dan lain sebagainya.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau observasi agar data yang dihasilkan lebih akurat dan relevan.
3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar menyebar lebih banyak kuisisioner sehingga lebih banyak responden yang digunakan dalam penelitian selanjutnya, sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Devano, Sony dan Siti Rahayu. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Fauziah, Aufa. 2019. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan menggunakan SPSS*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Hida, Ramdhania El. 2010. “Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan AKntor Pajak”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol.09 No. 1 2016, 2-3
- IKATAN AKUNTANSI INDONESIA. (2013). “Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B terpadu. In *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*”.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol.09 No. 1 2016, 1-2
- Pandiangan, L. (2007). *Puaskah Anda Dengan Pelayanan Pajak*.
- Qodir, Subki Abdul. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)”. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Ramadhani, Fitrio. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan*. *Jurnal Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015, 1

- Ramadiansyah, Dimas, Nengah Sudjana dan Dwiatmanto. 2014. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
- Rantansari dan Nurcahyanto, 2018. *Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Hal:3
- Rusydi, M. Khoiru dan Fathoni. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 9 Nomor 3 Mei 2011. *Jurnal Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015, 3-4
- Silitonga, Posma Sahat Horas.2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam*. Tesis Universitas Terbuka. Jakarta. *Jurnal Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015, 3
- Siregar, dkk. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro. Volume 1 No.1 Dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/856/831>. Diakses 23 Maret 2020
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14

Supriyanto. 2006. *“Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan”*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta

Tjiptono, F. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi

Vigryana, Mukhzam, dan Ruhana. 2016. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No. 1 2016, 1

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga

Wulansari, 2018. *Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KP2KP Kotobaru Kabupaten Dharmasraya*

www.pajak.go.id, diakses 11 Juni 2020.

Yugi, 2015. Cerdika.com 2020
<https://cerdika.com/pengertian-pajak/>. Diakses 10 Maret 2020.

Zona Referensi 2019
<https://www.zonareferensi.com/pengertian-pajak/>. Diakses 10 Maret 2020.

