

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Alicia F. Kambey¹ dan Cecilia L. Kewo²

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

email: Kambeyalicia@gmail.com

Diterima: 23-07-2022 Disetujui: 11-10-2022

Abstrak

Tujuan dalam penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh data. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado patuh dalam perpajakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para wajib pajak sudah bisa mengetahui akan kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Kualitas pajak yang baik dapat menjadi modal utama dan menjadi hal penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat pelayanan terhadap wajib pajak.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kantor Pelayanan Pajak*

Abstract

The purpose of the study was to analyze the quality of fiscal services on the compliance of individual taxpayers registered at the Manado Primary Tax Service Office. This research uses a qualitative approach with descriptive methods to obtain data. Respondents in this study were individual taxpayers registered at the Manado Primary Tax Service Office. The results showed that individual taxpayers at the Manado Primary Tax Service Office (KPP) were compliant in their taxation. The results showed that taxpayers were able to recognize their obligations as taxpayers. Good tax quality can be the main capital and is important to be able to attract the attention of taxpayers. So it can be concluded that the better the quality of service provided by the tax authorities, the higher the level of service to taxpayers.

Keywords: *Tax Service Quality; Individual Taxpayer Compliance; Tax Service Office*

Pendahuluan

Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Hal ini dikarenakan penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar saat ini yaitu mencapai 80% dari penerimaan Negara (Kementerian Keuangan, 2018). Oleh sebab itu, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dengan harapan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak (Hormati, Kewo, and Wuryaningrat (2021), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat di tunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan ini sesuai dengan keputusan Direktorat Jendral Pajak NOMOR PER – 04/PJ/2019 tentang tempat pelayanan terpadu pada kantor pelayanan pajak. Peraturan tersebut mempunyai tujuan untuk peningkatan pelayanan perpajakan pada kantor pelayanan pajak dengan harapan nantinya akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak merupakan penentu suksesnya pemungutan pendapatan dari sektor pajak.

Harapan dari kualitas pelayanan pajak yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang sibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut DJP kualitas pelayanan fiskus yang prima dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat.

Pemerintah Indonesia memungut pajak untuk membiayai Anggaran Pembelanjaan dan Belanja Negara (APBN). Sesuai dengan ketentuan pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, pemungut pajak harus disarakan pada undangundang perpajakan yang telah disusun oleh pemerintah dan telah disetujui oleh rakyatnya melalui Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan adalah peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengatur tentang pajak penghasilan yang berlaku sejak 1 januari 1984 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2000. Undang-undang Pajak Penghasilan ini dilandasi dengan falsafah Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang didalamnya terdapat ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan dan merupakan sarana peran serta rakyat dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sistem pajak yang diatur oleh Indonesia adalah *self assessment system*, sejak Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983. Dalam sistem ini, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri kewajiban pajaknya.

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Willmart (2020) melakukan penelitian di KPP Pratama Malang, untuk mencapai kualitas pelayanan pada Wajib Pajak yang baik KPP Pratama Malang berupaya meningkatkan fasilitas-fasilitas umum yang ada, meningkatkan kualitas para pegawai, menambah jumlah pegawai tiap tahunnya, serta mengembangkan penggunaan aplikasi e-filing. Namun pada kenyataannya, tidak semua upaya-upaya tersebut dapat berjalan dengan baik. Adanya error atau system down merupakan masalah yang sering dialami Wajib Pajak, sehingga menghambat proses pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) serta proses input data. Akibatnya, Wajib Pajak menjadi malas untuk melakukan pengisian SPT serta proses pelayanan pajak di kantor tersebut terganggu. Ketika adanya error system, diperlukan waktu yang relatif lama untuk memperbaikinya. Masalah seperti ini yang membuat Wajib Pajak mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak.

KPP Pratama Manado telah menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya mulai dari sosialisasi, pendekatan persuasif, jemput bola, pelayanan yang lebih baik, penegakan hukum, mengajak tokoh-tokoh bangsa dan masyarakat untuk menjadi panutan. Namun upaya ini berjalan kurang maksimal. Tax ratio di Indonesia masih sangat kecil dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia. Tax ratio ini merupakan rasio jumlah wajib pajak terhadap jumlah penduduk di Indonesia. Berdasarkan data yang ada jumlah penduduk Indonesia yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) sebanyak 44,8 juta orang. Namun demikian, baru 26,8 juta orang di antaranya yang telah terdaftar sebagai wajib pajak. Dari jumlah tersebut, hanya 10,3 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT. Hal serupa juga terjadi dengan wajib pajak badan. Dari 1,2 juta perusahaan yang terdaftar sebagai wajib pajak badan, hanya sekitar 45,8 persen atau 550 ribu perusahaan yang menyampaikan SPT (Kemenkeu, 2015). Kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan pendapatan negara. Penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan negara dari sektor pajak. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak semakin sadar bahwa peranan pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga penting mengingat wajib pajak membutuhkan kenyamanan dalam membayar pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan kesejahteraan rakyat. Tentunya hal ini didukung oleh pendanaan pemerintah yang memadai. mengelola pemerintahan dengan baik dan berkembang di segala bidang untuk memajukan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya. Hal itu dapat tercapai jika pemerintah Jika sumber daya keuangan pemerintah stabil, negara akan melakukannya dengan baik (Mohamad, Runtuwarouw, and Kambey (2022).

Kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkatkan pendapatan Negara. Penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan Negara dari sektor pajak. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupayah agar Wajib Pajak semakin sadar bahwa peranan pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga penting mengingat wajib pajak membutuhkan kenyamanan dalam membayar pajak.

Kepatuhan dalam perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Menurut Kiryanto yang dikutip oleh Eliyani (1999) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemeriksaan. Nurmantu (2005:148) mendefinisikan

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai: "Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak (Trianto, 2013). Oleh karena itu Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Pentingnya kualitas fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2019: 50) pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Menurut Rahayu dan Suhayati (2018: 28) menyatakan bahwa salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Dwiatmono (2018) Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian yang dilakukan disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Metode

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian ini kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara social. Menurut Sugiono, penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif Sugiono (2010). Menurut Poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer menurut Nur dan Bambang (2009: 146) adalah data yang diperoleh

secara langsung dari sumber asli. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui buku-buku dan dokumen-dokumen Juliansyah, (2014).

Pengumpulan data sebuah penelitian dilakukan dengan berbagai metode-metode peneliti seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi yang memerlukan alat bantu sebagai instrumen. Instrumen yang dimaksud adalah telepon genggam untuk recorder, ballpoint, dan buku. Telepon genggam digunakan untuk mengambil dokumentasi ketika melakukan pengambilan data, baik menggunakan metode wawancara, observasi dan sebagainya. Sedangkan *ballpoint*, dan buku digunakan untuk menuliskan informasi data yang didapat dari narasumber.

Menurut Moleong (2014: 157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas, maka peneliti memilih dan menentukan subjek penelitian. Yaitu pihak-pihak yang terkait dalam Pelayanan Fiskus atau dapat digolongkan sebagai *key informant* (orang yang kompeten) yang sengaja dipilih oleh peneliti. Subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti melakukan wawancara berdasarkan 4 kriteria informan yang ideal menurut Neuman (2007), yaitu: Informan sangat akrab atau familiar dan menyaksikan peristiwa penting yang terkait dengan isu yang diangkat, Informan tersebut terlibat langsung di lapangan dalam masalah yang diteliti, Informan memiliki waktu yang cukup untuk melakukan wawancara (interaksi) dengan peneliti, Individu non analitik menjadi informan yang lebih baik. Individu non analitik yang familiar dan menggunakan teori rakyat asli atau akal sehat pragmatis, Yang menjadi *key informant* dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar secara Manual.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni pertama, Maka observasi dapat disimpulkan pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan, Wawancara dilakukan dengan Wajib Pajak untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Fiskus, Penelitian ini menggunakan dokumentasi berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Pajak.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaksi menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2016: 246). peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan jarak jauh yang menggunakan video call sebagai media komunikasi, Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya, Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada, Untuk memenuhi keabsahan data dalam penelitian di lakukan triangulasi sumber dan triangulasi Teknik, Untuk menguji kredibilitas data Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber, Triangulasi Teknik yaitu dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda.

Hasil Dan Pembahasan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado diresmikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani Indrawati, pada bulan November 2008 di Bukit Tinggi bersamaan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Suluttenggo & Maluku, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Papua & Maluku. Saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah pada tanggal 01 Desember 2008.

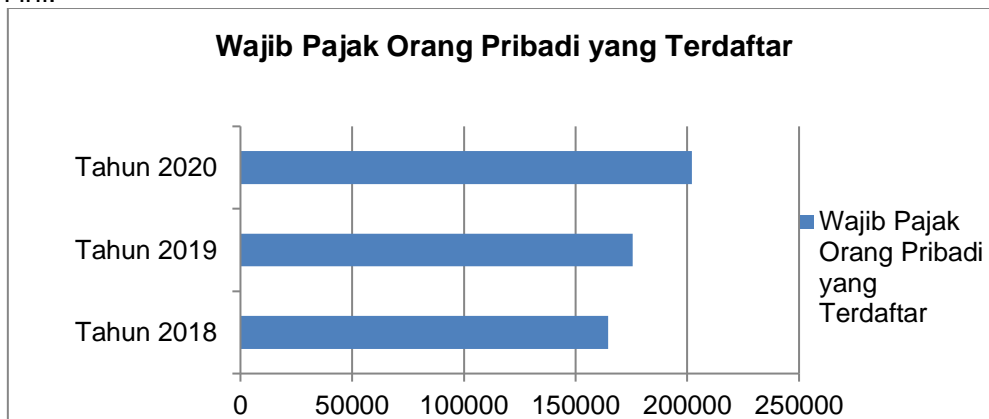
Tabel 2. Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan yang Terdaftar di KPP Pratama Manado

Tahun	Jumlah
2018	164.518
2019	175.556
2020	202.034

Sumber: data primer kpp pratama manado

Dari tabel 2 diatas, diketahui bahwa dari WPOP yang terdaftar tahun 2019 adalah sebanyak 175.556 orang. Jumlah WPOP Terdaftar tahun 2019 ini meningkat 11.038 orang atau 6.2% dibandingkan WPOP terdaftar tahun sebelumnya yaitu tahun 2018. Begitu juga pada tahun 2020, WPOP terdaftar sebanyak 202.034 orang. Jumlah WPOP Terdaftar tahun 2020 ini meningkat 26.478 orang atau 13% dibandingkan WPOP terdaftar tahun sebelumnya yaitu tahun 2019.

Dari tabel 2 dapat kita lihat bahwa WPOP terdaftar dari tahun 2018 sampai tahun 2020 terus meningkat. Ada sebanyak 37.516 orang yang mendaftarkan diri sebagai WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Adapun grafik dari rekapitulasi jumlah WPOP dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 1. WPOP yang Terdaftar

WPOP terdaftar tidak semuanya patuh melaporkan SPT-nya. Data yang diperoleh dari KPP Pratama Manado untuk WPOP patuh melaksanakan SPT secara manual maupun secara E-filling dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan yang Patuh melaporkan SPT tahunan 2018-2020 secara Manual dan Efilling di KPP Pratama Manado

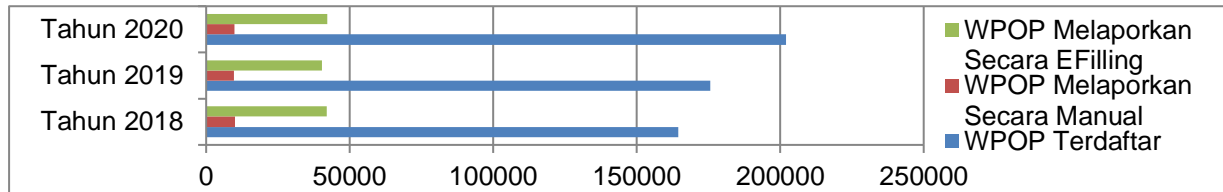
Tahun	Secara Manual	Secara Efilling
2018	10.001	42.059
2019	9.612	40.332
2020	9.880	42.164

Sumber: data primer kpp pratama manado

Dari tabel 3 diatas, diketahui bahwa kepatuhan WPOP tahun 2018 adalah sebesar 31.9% dari 164.518 yang terdaftar yaitu 52.060 WPOP yang melaporkan SPT-nya. Yang

terinci dari 6.9% kepatuhan WPOP yang melaporkan secara manual dan 25% secara Efilling atau secara online.

Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan WPOP sebesar 28% yang terinci dari 5.9% rasio kepatuhan WPOP melaporkan secara manual dan 22.1% kepatuhan WPOP secara Efilling. Sedangkan pada tahun 2020, kepatuhan WPOP sebesar 25.9% dari 202.034 yang terdaftar dengan terinci dari 4.9% rasio kepatuhan WPOP yang melaporkan secara manual dan 21% kepatuhan WPOP yang melaporkan secara Efilling. Adapun grafik dari kepatuhan WPOP dapat dilihat dibawah ini.



Sumber: data primer kpp pratama manado

Gambar 2. WPOP yang Terdaftar

WPOP yang terdaftar tidak semuanya patuh, jelas terlihat dari gambar 2 adapun dari WPOP terdaftar tidak patuh melaporkan SPT-nya. Data yang diperoleh dari KPP Pratama Manado untuk WPOP tidak patuh melaksanakan SPT secara manual maupun secara E-filling dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

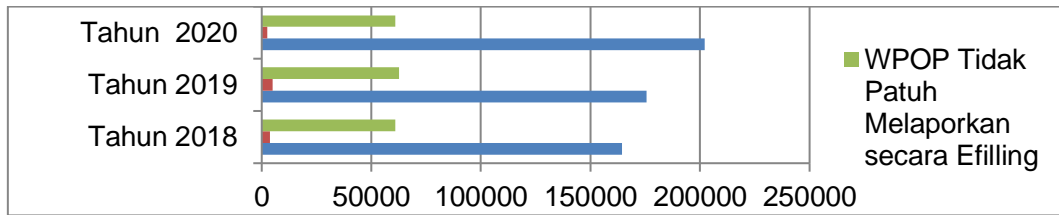
Tabel 4. Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan yang tidak Patuh melaporkan SPT tahunan 2018-2020 secara Manual dan Efilling di KPP Pratama Manado

Tahun	Secara Manual	Secara Efilling
2018	3.792	60.941
2019	4.865	62.668
2020	2.498	60.836

Sumber: data primer kpp pratama manado

Dari tabel 4 diatas, diketahui bahwa WPOP yang tidak patuh ditahun 2018 adalah sebesar 39% dari 164.518 yang terdaftar yaitu 64.733 WPOP yang tidak melaporkan SPT-nya. Yang terinci dari 2.3% WPOP yang tidak melaporkan SPT-nya secara manual dan 36.7% secara Efilling atau secara online.

Pada tahun 2019 WPOP yang tidak patuh sebesar 38.1% yang terinci dari 2.8% WPOP yang tidak melaporkan SPT-nya secara manual dan 35.3% WPOP yang tidak patuh melaporkan SPT-nya secara Efilling. Sedangkan pada tahun 2020, WPOP yang tidak patuh yaitu sebesar 31.5% dari 202.034 yang terdaftar dengan terinci dari 1.2% WPOP yang tidak melaporkan secara manual dan 30.3% WPOP yang tidak melaporkan.secara Efilling. Adapun grafik dari WPOP yang tidak patuh dapat dilihat di halaman selanjutnya.



Gambar 3 WPOP Tidak Patuh

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Manado, masing-masing mempunyai jawaban atau tanggapan yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan fiskus. Seperti tanggapan wajib pajak saat diwawancara berdasarkan indikator:Kehandalan,

Kehandalan

Dengan pertanyaan, apakah petugas pajak mempunyai kemampuan yaitu memberi pelayanan dengan segera dan selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat atau wajib pajak dengan cepat, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan? Tanggapan dari wajib pajak T.A:

“Dari segi kemampuan petugas pajak yang ada, menurut saya sudah cukup baik, bagi kita para wajib pajak untuk membayar secara manual. Soalnya kalau saya kesulitan langsung tanya ke petugas pajak disana dan mereka langsung memberikan solusi, hanya ada beberapa petugas pajak yang mungkin bingung atau kurang paham, mungkin mereka baru, tapi bagi saya tidak masalah karena petugasnya tanya langsung kepada petugas pajak lain yang lebih paham. hanya saja sampai saat ini masalah yang saya temui selalu bisa teratasi. Jadi, menurut saya pelayanannya cukup handal.”

Adapun pendapat wajib pajak C. B dari hasil wawancara:

“Untuk kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado sudah bagus, setiap saya datang untuk lapor SPT tahunan, saya dilayani dengan cukup baik, saya diarahkan apa yang harus saya lakukan dan bagaimana kelanjutannya. Dengan kondisi Covid saat ini menurut saya protokol kesehatan juga diterapkan disini. Jadi, saya juga merasa nyaman saat datang ke kantor pajak. Kalau untuk pelayanan pajaknya saya rasa sudah pasti baik, karena pada saat saya masuk, saya sambut di depan pintu biar tidak bingung saya langsung dituntun. Saya rasa mereka sudah melakukan tugasnya dengan baik. Karena memang benar kualitas pelayanan pajak cukup berpengaruh di kantor dan di wajib pajak.”

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen tanpa kesalahan. Dari wawancara yang dilakukan peneliti, sangat terlihat bahwa adanya pelayanan yang handal terlaksana di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado. Terlihat petugas pajak mempunyai kemampuan untuk memberi pelayanan dengan segera dan selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat apabila ada petugas pajak yang mungkin baru dan tidak mengerti dengan kendala wajib pajak, langsung di tindak lanjut oleh petugas pajak yang lain sehingga wajib pajak dengan cepat, akurat dan dipuaskan serta merasa sesuai dengan yang dijanjikan.

Adapun wajib pajak B.D

“Cepat tanggap sudah pasti. Karena tidak mungkin kendala yang dihadapi atau ditemukan adalah sebagai kendala yang baru. Jadi setiap ada kendala sudah pasti mereka yaitu petugas pajak cepat tanggap dalam menyelesaikannya.”

Ketanggapan atau daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan yang tepat waktu dan tepat kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi pertanyaan, keluhan, permintaan, dan masalah pengguna jasa.

Daya Tanggap

Dari wawancara yang ada dapat kita lihat bahwa benar adanya daya tanggap dalam kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Manado. Daya tanggap juga sangat berpengaruh terhadap suatu kantor atau perusahaan karena dengan adanya pegawai atau petugas yang daya tanggap banyak kendala atau permasalahan yang di temukan dapat diatasi dengan cepat sehingga adanya kepuasan tersendiri yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado terhadap wajib pajak T.A

“Kalau profesional dari kacamata saya pribadi, petugas pajak yang ada sudah sangat berusaha untuk profesional, karena saya pernah melihat langsung kejadian dimana ada seorang bapak-bapak yang sudah berbicara dengan emosi karena kendala yang dia alami. Bapak tersebut ternyata ingin antrian dipercepat untuk dirinya pribadi dan para petugas dengan berusaha untuk tetap tenang dan berusaha untuk membuat bapak tersebut mengerti dan mengikuti aturan yang ada. Beberapa saat kemudian bapak tersebut mulai mengerti dengan keadaannya saat itu. Disitulah saya melihat bahwa petugas pajak yang ada cukup profesional dalam menghadapi kendala yang seperti itu.”

Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan hasil wawancara dapat kita simpulkan bahwa petugas-petugas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado memiliki empati dalam pelayanan yang dijalankan. Sehingga benar adanya bahwa salah satu dari indikator kualitas pelayanan fiskus terlaksana di KPP Pratama Manado.

Tanggapan wajib pajak T.A

“Komunikasi baik, mereka juga cukup memberikan perhatian kepada wajib pajak sehingga masalah dan kendala dapat diatasi dengan baik.” Adapun wajib pajak E: “Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado karena benar adanya mereka menggunakan bahasa baik dan benar sehingga saya selaku orang luar Manado bisa memahami dengan baik jika saya menemukan kesulitan dan meminta bantuan kepada petugas pajak yang ada.

Jaminan

Sampai saat ini saya sangat senang karena mereka begitu memerhatikan saya apabila saya membutuhkan bantuan. Mereka juga menjamin bahwa data saya pribadi akan

dirahasiakan, jadi saya tidak merasa akan dirugikan nantinya. Mereka sempat memberi pengertian kepada saya soal peraturan perundang-undangan tentang pajak, saya melihat dan mendengar jadi merasa lebih yakin bahwa apa yang saya lakukan tidak akan dirugikan. Dengan apa yang saya lihat dan saya alami, saya cukup nyaman dengan pelayanan yang ada." Jaminan tersebut ialah mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan, kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan perusahaan, termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan karyawan, tanpa risiko atau keraguan."

Dari pendapat wajib pajak D.B membenarkan bahwa adanya jaminan dalam

"kualitas pelayanan fiskus dalam kinerja yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Bukan hanya untuk kantor tapi juga untuk wajib pajak. Wajib pajak menjadi lebih nyaman dengan adanya komunikasi yang baik, wajib pajak tidak meragukan kualitas dari petugas pajak yang ada di KPP Pratama Manado.

Bukti fisik

Pendapat wajib pajak T.A saat di wawancara:

"Menurut saya pegawai pajak yang ada di KPP Pratama Manado memiliki sikap yg cukup santun. Tidak ada juga kendala yang saya alami dan tidak dapat teratasi sampai saat ini, beberapa hal mungkin yang dapat di tambahkan benar soal fasilitas fisik, bagi saya pribadi fasilitas fisik juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pajak. Kebetulan pada saat ini KPP Pratama Manado juga sedang melaksanakan pembangunan. Jadi di bagian depan kantor saya merasa kurang nyaman dengan debu-debu yang bertebaran. Saran kepada petugas pajak untuk diperhatikan apabila ada wajib pajak yang datang harap diperhatikan, begitu juga dengan protokolnya, secara keseluruhan menurut saya baik-baik saja. Hanya satu saja di bagian depan kantor tempat untuk cuci tangan, sangat mengganggu karna air tempat penampungan wastafelnya tidak ada jadi saya sangat terganggu karna seperti tidak diperhatikan untuk protokol itu saja, kalo di dalam kantor menurut saya sudah baik."

Adapun pendapat wajib pajak C.B:

"Kalau saya pribadi fasilitas fisik tidak berpengaruh terhadap saya untuk tidak membayar pajak. Karena itu adalah kewajiban saya pribadi. Hanya saja bagi beberapa orang bisa jadi berpengaruh karena ketidaknyamanan yang dirasakan, dan bisa juga menjadi kritikan oleh wajib pajak yang merasa terganggu dengan kekurangan atau tidak tersedianya fasilitas yang dibutuhkan. Tapi untuk saya pribadi menurut saya fasilitas itu tidak berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang ada."

Dari pendapat wajib pajak C.B bisa kita simpulkan bahwa, beberapa masyarakat atau wajib pajak yang benar-benar sadar akan kewajiban membayar pajak, fasilitas tidak menjadi hambatan atau kendala dalam kewajiban mereka membayar pajak. Disisi lain bukti langsung adalah personal, penampilan fasilitas fisik, peralatan dan alat komunikasi. Semua peralatan itu mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna sebagai bahan mengevaluasi efektifitas. Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Manado mengenai kepatuhan wajib pajak. Seperti tanggapan wajib pajak saat diwawancara berdasarkan indikator:

.Adapun wajib pajak D.B:“

Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan saya sendiri, disamping itu juga bertujuan karna pekerjaan yang ingin saya kerjakan mewajibkan saya untuk mempunyai NPWP. Maka dari itu saya mendaftarkan NPWP.”

Wajib pajak

“Kalau soal mendaftarkan NPWP saya diminta oleh orang tua saya, karena adanya beberapa berkas yang sedang di urus oleh orang tua saya. Salah satunya untuk melengkapi berkas itu yaitu NPWP saya. Maka dari itulah saya mendaftarkan NPWP.”

Dari wawancara yang ada, dapat dilihat bahwa beberapa wajib pajak mendaftarkan diri karna diperlukan, tapi ada juga yang mendaftarkan memang karna kesadaran dan kemauan sendiri. Setiap orang yang sudah bekerja akan otomatis menjadi seorang wajib pajak dan wajib memiliki NPWP. NPWP merupakan singkatan dari Nomor Pokok Wajib Pajak yang harus dimiliki oleh semua wajib pajak. Sebagai warga negara yang baik, sudah tentu kamu wajib membayar pajak. Dengan mempunyai NPWP, para wajib pajak akan lebih mudah membayar pajak mereka karena NPWP ini sifatnya akan dipergunakan sebagai tanda identitas si wajib pajak. Perlu diketahui, NPWP perorangan tidak boleh digunakan untuk perusahaan, begitu pula sebaliknya. Jadi kalau kamu memiliki perusahaan atau bisnis tertentu, maka wajib memiliki keduanya. Meski dikatakan wajib, tapi pada kenyataannya masih ada saja orang yang tidak memiliki NPWP. Berbagai alasan pun sering disampaikan seperti malas membuatnya, ingin menghindari pajak, hingga tidak mengetahui manfaat serta kegunaan NPWP. Kurangnya informasi dan pemahaman tentang NPWP ini membuat banyak orang menyepelekan kegunaan dari NPWP dan menganggapnya tidak terlalu penting. Padahal, NPWP ini tak kalah penting dari memiliki KTP sebagai tanda identitas atau SIM bagi pengendara kendaraan bermotor.

Adapun wajib pajak

“Untuk saat ini saya membayar pajak selalu tepat waktu. Dan untuk pengisian saya tidak terlalu mengerti awalnya, dan saya dibantu oleh petugas yang ada. Jadi menurut saya, saya sudah mengikuti ketentuan yang ada.” Seperti yang dapat dipahami, seorang wajib pajak memiliki kewajiban pajak yang harus dilaksanakan. Kewajiban tersebut tidak hanya membayar pajak yang dimilikinya, namun juga harus melaporkan SPT Tahunan. Seorang wajib pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan. Jika wajib pajak bersangkutan terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, maka akan ada sanksi atau denda yang dikenakan.

Untuk itu, anda perlu melaporkan SPT dengan tepat waktu. Sangat penting bagi wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak serta pelaporan SPT secara tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Jika seorang wajib pajak mengalami keterlambatan baik itu dalam pembayaran pajak ataupun pelaporan SPT, maka bisa dikenakan sanksi dan denda administratif. Dalam melaporkan SPT, wajib pajak harus mengisi formulir SPT secara benar, lengkap, dan jelas. Yang mana ini berarti bahwa data perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sedangkan lengkap disini berarti semua unsur perpajakan harus dilaporkan dalam SPT. Serta jelas yang berarti asal-usul atau sumber objek pajak harus dituliskan secara jelas dalam formulir SPT. Maka dari itu perlu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, berikut merupakan poin-poin penting terkait ketentuan pelaporan SPT tahunan PPh badan berdasarkan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan: . Wajib pajak harus melakukan pengisian SPT dengan benar, lengkap, dan jelas. Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar

dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sementara itu, lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT. Adapun yang dimaksud dengan jelas adalah melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT. Wajib pajak harus melakukan pengisian SPT dalam bahasa Indonesia, dengan menggunakan huruf latin dan satuan mata uang rupiah atau mata uang asing apabila mendapatkan ijin dari Kementerian Keuangan. Wajib pajak diwajibkan menandatangani SPT dan harus melakukan penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di mana wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan, Cara mengisi SPT tahunan PPh badan 1771 dapat melalui *software* SPT elektronik (*e-SPT*) yang harus diunduh dahulu atau melalui menu e-Form pada DJP Online untuk selanjutnya membuat file CSV SPT 1771 dan melakukan e-Filing SPT tahunan PPh badan pada aplikasi e-Filing Pajak yang resmi., Wajib pajak patuh dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. Dengan pertanyaan, apakah wajib pajak mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar dan mengetahui adanya bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak? Jawaban dari wajib pajak J: "Jujur saja saya belum terlalu mengerti dalam perhitungan pajak yang benar, kalau adanya bunga dalam tunggakan sudah sering saya dengar tapi saya juga tidak terlalu paham." Pajak terutang merupakan sejumlah nilai dari kewajiban pajak yang harus dibayarkan wajib pajak, baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi ke negara. Untuk mengetahui kapan saat terutang, berapa besar pajak terutang yang harus disetorkan ke kas negara atau bahkan bisa diminta pengembalian (*restitusi*) pajak dari kelebihan pembayaran pajaknya, diatur dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dasar penghitungan pajak terutang antara pajak penghasilan dengan pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah berbeda.

Pembayaran PPh atau penyeteroran PPN bisa dilakukan secara daring maupun manual. Pembayaran/penyeteroran pajak secara manual dengan datang langsung ke lewat loket/teller kantor pos atau ATM/teller bank persepsi yang ditunjuk Menteri Keuangan. Sedangkan secara pembayaran pajak secara daring adalah melalui online banking. Namun perlu dipastikan juga bahwa bank tersebut merupakan bank persepsi. Pembayaran pajak secara online ini harus melalui fitur e-Billing dengan membuat Kode Billing terlebih dahulu.

Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan sebaiknya diadakan beberapa kegiatan seperti penyuluhan ataupun pengenalan kepada wajib pajak.

Wajib pajak patuh dalam pembayaran tunggakan.

"Dalam membayar tunggakan menurut saya wajib pajak harus bersedia apabila sudah memiliki tunggakan. Saya pribadi jika memiliki tunggakan saya bersedia untuk membayar tunggakan pajaknya." Dengan pernyataan oleh wajib pajak I, benar adanya apabila memiliki tunggakan menjadi suatu kewajiban seorang wajib pajak untuk bersedia membayar pajak serta tunggakan yang ada. Apabila seorang wajib pajak termasuk sebagai wajib pajak patuh, wajib pajak berhak menerima keuntungan sebagai wajib pajak patuh. Keuntungan yang bisa didapatkan apabila menjadi wajib pajak patuh, antara lain: WP patuh akan didahulukan ketika pengembalian atau *restitusi* Pajak Penghasilan (PPh) maupun Pajak Pertambahan Nilai (PPN). WP patuh tidak perlu melalui pemeriksaan ketika mengajukan *restitusi*., Pengembalian/*restitusi* pajak bisa diterima jauh lebih cepat hingga 1 bulan saja."

Sedangkan bukan WP patuh prosesnya bisa selama 1 tahun. Jadi, yang memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh bisa mendapatkan pelayanan khusus dalam hal *restitusi* PPh dan PPN. Jangka waktu penetapan wajib pajak patuh berlaku selama 2 tahun. Pada sub

ini mendeskripsikan informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dari informan penelitian ini yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. Dari hasil wawancara yang dilakukan KPP Pratama Manado ada beberapa informan yang menjadi Informan penelitian ini mendaftarkan NPWP Sebagai warga negara yang baik, sudah tentu kamu wajib membayar pajak. Dengan mempunyai NPWP, para wajib pajak akan lebih mudah membayar pajak mereka karena NPWP ini sifatnya akan dipergunakan sebagai tanda identitas si wajib pajak. Perlu diketahui, NPWP perorangan tidak boleh digunakan untuk perusahaan, begitu pula sebaliknya. Jadi kalau kamu memiliki perusahaan atau bisnis tertentu, maka wajib memiliki keduanya.

Sangat penting bagi wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak serta pelaporan SPT secara tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Jika seorang wajib pajak mengalami keterlambatan baik itu dalam pembayaran pajak ataupun pelaporan SPT, maka bisa dikenakan sanksi dan denda administratif. Dalam melaporkan SPT, wajib pajak harus mengisi formulir SPT secara benar, lengkap, dan jelas. Yang mana ini berarti bahwa data perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sedangkan lengkap disini berarti semua unsur perpajakan harus dilaporkan dalam SPT. Serta jelas yang berarti asal-usul atau sumber objek pajak harus dituliskan secara jelas dalam formulir SPT.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa adanya keterkaitan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak. benar adanya peran petugas pajak sangatlah dibutuhkan oleh wajib pajak. Banyak kendala yang dihadapi oleh wajib pajak yang harus diatasi oleh petugas pajak dengan kualitas yang dimiliki oleh petugas pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Dengan kualitas tersebut KPP Pratama Manado dapat memberikan pelayanan yang baik dan memperlihatkan bahwa kualitas di KPP Pratama Manado sudah terlaksana dengan baik.

Kesimpulan dan saran

Berdasarkan pembahasan yang telah di paparkan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado patuh dalam perpajakannya. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti para wajib pajak sudah bisa mengetahui akan kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Kualitas pajak yang baik dapat menjadi modal utama dan menjadi hal penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat pelayanan terhadap wajib pajak. Petugas pajak harus cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak terkait dengan pajak. Petugas pajak juga harus memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Manado sehingga kendala yang dihadapi wajib pajak cepat teratasi dan wajib pajak merasa puas dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kualitas pelayanan dan dapat menyebabkan tidak teratasinya masalah atau kendala yang ada di Kantor Pelayanan Pajak. Kesederhanaan Pelayanan Pajak atau Pelayanan Fiskus dinilai baik dengan kemudahan pelayanan. Dalam hal ini hendaknya pelayanan yang diberikan dapat

dipermudah dengan telah mempersiapkan seluruh perlengkapan pelayanan dengan baik sehingga wajib pajak menerima pelayanan dengan baik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan fiskus yang baru untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam menghadapi kendala yang ada terhadap wajib pajak. Dalam kualitas pelayanan yang paling berkaitan dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado untuk semakin meningkatkan pelayanannya, memperbaiki fasilitas yang ada. Selain itu bagi para peneliti selanjutnya diharapkan untuk terlebih dahulu mengajukan izin riset di Eriset Direktorat Jendral Pajak online atau di eriset.pajak.co.id untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado agar bisa lebih efektif dalam melakukan penelitian

Daftar Pustaka

- Dwiatmono, Saktiwan. 2018. *Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wilayah Kpp Pratama Sleman)*
- Ferina Meidya Rachmania, Endang Siti Astuti Dan Hamidah Nayati Utami. 2016. *Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu*. Jurnal Perpajakan Jejak Vol. 10, No. 1, 2016 [Www.Perpajakan.Studentjournal.Ub.Ac.Id](http://www.perpajakan.studentjournal.ub.ac.id)
- Hormati, Christian, Cecilia Kewo, And Nikolas F Wuryaningrat. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon." *Jurnal Akuntansi Manado (Jaim)* 2 (1): 98–104. <https://doi.org/10.53682/jaim.v2i1.532>.
- James, Simon., Alley, Clinton. 2004. *Tax Compliance, Self-Assessment And Tax Administration*. Journal Of Finance And Management In Public Services.
- Mohamad, Andika, Roddy Runtuwarouw, And Joseph Kambey. 2022. "Pengaruh Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak" 3 (1): 128–36.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Pipit Awwalina Farihin Yadinta, Suratno Dan Jmv Mulyadi. 2018. *Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan Jrap Vol.5, No.2, Desember 2018, Hal 201-212 Issn 2339-1545
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia., Erly Suhayati. 2010. *Perpajakan, Teori, Dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riani, Yuliana. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Stiesia Surabaya)*. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi. E-Issn: 2460-0585
- Rudolf A. Tulenan, Jullie J. Sondakh Dan Sherly Pinatik. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017, 296-303
- Suandy, Early. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Willmart, Cevin. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Malang Selatan*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan
- Yessica Tanilasari, Dan Pujo Gunarso. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Paja Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Malang Selatan*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan Vol.3, No.1, Tahun 2017
- Zain, Mohammad., Suryo Hermana. 2010. *Himpunan Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Pt.Indeks.
- WWW.Medanbisnisdaily.Com