

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Linda Alfiatus Afifah¹

lindaafifah16080304046@mhs.unesa.ac.id

¹Universitas Negeri Surabaya

Susanti²

susanti@unesa.ac.id

²Universitas Negeri Surabaya

ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue, tax revenues are collected from the people and for the benefit of the people. The Directorate General of Taxes has made various efforts to increase tax revenue through services provided to taxpayers. This study aims to analyze the effect of service quality, taxation e-system, and tax socialization on taxpayer satisfaction at the West Sidoarjo Primary Tax Service Office. This type of research is quantitative research. The sampling technique in this study was calculated based on accidental sampling technique with a sample size of 40 respondents. The results of this study indicate that simultaneously and partially service quality, taxation e-system, and tax socialization have an effect the taxpayer satisfaction at the West Sidoarjo Primary Tax Service Office.

Keywords: *Service Quality, Taxation E-System, Taxpayer Satisfaction, Tax Socialization*

1. PENDAHULUAN

Sumber pendapatan terbesar di Indonesia berasal dari sektor pajak diantara sumber pendapatan yang lainnya, yang dipungut dari masyarakat (Sari & Rasmini, 2017). Pajak merupakan salah satu kewajiban masyarakat yang bisa dipaksakan penagihannya, karena manfaat pajak yang begitu besar bagi kebutuhan negara. Manfaat pajak digunakan untuk dana pendidikan, pembangunan sarana dan prasarana umum, menjaga stabilitas keamanan dan lain-lainnya, karena pajak dipungut dari masyarakat maka pajak dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan halaman resmi Badan Pusat Statistik (2019) realisasi penerimaan negara tahun 2019 menunjukkan penerimaan pajak menyumbang 80,91% dari pendapatan negara yang berjumlah Rp 2.030,7 Triliun. Pendapatan negara lainnya diperoleh dari penerimaan bukan pajak sebesar 19%, hibah 0,06%. Hal tersebut menunjukkan penerimaan pajak jauh lebih besar dari sektor lainnya, jumlah penerimaan yang tinggi membuat sektor pajak perlu dimaksimalkan. Penerimaan pajak semakin meningkat disetiap tahunnya, hal ini dikarenakan anggaran APBN disetiap tahun terus bertambah. Pendapatan negara ditahun 2020 melalui penerimaan perpajakan oleh Kementerian Keuangan ditargetkan sejumlah 1.865,7 Triliun. Target ini naik 13,5% dari anggaran sebelumnya yaitu 1.643,1 Triliun (Kemenkeu, 2019). Bukan hal yang mudah

untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merealisasikan anggaran tersebut, jika tidak didukung dengan layanan yang baik dan memuaskan Wajib Pajak.

Pemerintah melalui Dirjen Pajak telah melaksanakan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Untuk menaikkan penerimaan pajak, reformasi perpajakan menjadi salah satu usaha Dirjen Pajak. Reformasi perpajakan pertama menghasilkan perubahan sistem pemungutan pajak, sistem yang awalnya menggunakan *official assessment system* diganti menjadi *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang mempercayakan kepada Wajib Pajak untuk menghitung pajak, membayar dan menyampaikan kewajiban perpajakan secara mandiri (Bawazier, 2011). Reformasi perpajakan yang berjalan hingga saat ini yaitu reformasi perpajakan jilid tiga yang meliputi perbaikan dan pembaruan peraturan perundang-undangan, teknologi informasi, bidang organisasi, sumber daya manusia, dan proses bisnis. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak, namun berhasil suatu tidaknya sebuah sistem ditentukan oleh pengguna sistem tersebut yaitu Wajib Pajak. Agar kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak sukses, maka perlunya memberikan Wajib Pajak pelayanan terbaik seperti jaminan hukum, kemudahan, dan kenyamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, karena yang menentukan berhasil tidaknya suatu penyelenggaraan pajak adalah Wajib Pajak.

Hasil survei kepuasan pelayanan dan efektifitas penyuluhan dan kehumasan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2019 dengan responden survei sebanyak 13.326 responden yang tersebar di 34 Kantor Wilayah DJP dengan 12.986 responden Wajib Pajak dan 340 non Wajib Pajak menyatakan puas atas layanan yang sudah diberikan Dirjen Pajak. Indeks kepuasan tersebut memenuhi kriteriaz berdasarkan akses informasi (3,34), sumber daya manusia (3,47), standar operasional prosedur (3,43). Sehingga diperoleh rata-rata 3,42 dengan presentase 85,50% dinyatakan puas (Direktorat Jenderal Pajak, 2019). Kepuasan Wajib Pajak merupakan suatu tanggungjawab bagi DJP dan atau Kantor Pelayanan Pajak. Adanya sistem organisasi yang efektif dan sukses dapat mewujudkan kepuasan Wajib Pajak melalui pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, riset yang dilakukan Vigryana *et al.*, (2016) mengungkapkan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Wulanjayanti & Usman (2017) dan Saputri (2018) kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi faktor penggunaan sistem elektronik (*e-system*) perpajakan. Sari & Rasmini (2017) menyatakan kualitas pelayanan sistem elektronik dan kompetensi fiskus mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Ramadhan (2017) menyebutkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Putri (2018) menyebutkan faktor kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Dari beberapa faktor yang berpengaruh diatas, maka dapat diasumsikan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan, sistem elektronik (*e-system*) perpajakan, dan sosialisasi perpajakan.

Kualitas pelayanan adalah faktor pertama yang diduga memengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Menurut Fandy (2011:180) kepuasan dapat diukur menggunakan kualitas pelayanan, yaitu dengan cara membandingkan seberapa baik pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan serta memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan Wajib Pajak yang diukur dengan kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari keadaan tempat dan fasilitas fisik yang tersedia dalam Kantor Pajak, melainkan juga memperhatikan sikap dan penampilan pegawai pajak. Hasil penelitian Vigryana *et al.*, (2016) menyebutkan kepuasan Wajib Pajak secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan. Berbeda dengan penelitian Murappal (2016) menyebutkan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Faktor kedua yaitu sistem elektronik (*e-system*) perpajakan, berawal dari Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) No. 80 tahun 2019 mengenai perdagangan yang transaksinya dilakukan secara sistem elektronik dapat dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen, pribadi yang dikenakan pajak maka Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan menerbitkan pelayanan berbasis sistem elektronik yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme sistem administrasi perpajakan mulai dari pemungutan hingga pelaporan pajak yang berupa *e-registration*, *e-billing*, *e-spt*, dan *e-filing*. Menurut Widjaja & Siagian (2017) tujuan diperbarunya sistem elektronik perpajakan adalah untuk melancarkan Wajib Pajak dalam menjalankan aktivitas perpajakannya. Misalnya *e-registration* digunakan untuk pendaftaran NPWP dan konsultasi perihal pajak secara online, *e-SPT* diperuntukan membuat SPT secara online tanpa mendatangi kantor pajak, *e-filing* berfungsi untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan *e-biling* digunakan untuk membayar pajak secara elektronik. Mustapha & Sheikh Obid (2014) kepuasan Wajib Pajak akan bertambah apabila mendapatkan fasilitas pelayanan melalui sistem elektronik yang baik dan lengkap. Penelitian Saputri (2018) dan Indriani (2019) dalam penelitiannya menyatakan sistem elektronik (*e-system*) perpajakan secara positif mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Pada variabel ini, belum ditemukan gap penelitian, dapat dikatakan variabel *e-system* merupakan variabel baru yang belum banyak dilakukan penelitian.

Sosialisasi perpajakan faktor ketiga yang diduga mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan, membangun kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, serta melaporkan kewajiban perpajakan adalah harapan dan tujuan diadakannya sosialisasi perpajakan (Aini, 2013 : 4). Dengan sosialisasi/penyuluhan perpajakan, Wajib Pajak akan sadar betapa pentingnya membayar pajak, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran sampai pelaporan pajak melalui fasilitas *e-system* yang telah dibuat Dirjen Pajak. Penelitian Andreas & Savitri (2015), dalam hasil penelitiannya kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Namun dalam penelitian Putri (2018) menyatakan kepuasan Wajib Pajak tidak dipengaruhi sosialisasi perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat bertempat di Jalan Lingkar Barat Gelora Delta Sidoarjo menjadi lokasi dalam penelitian ini. Menurut PMK Nomor 210/PMK.01/2017, KPP Pratama Sidoarjo Barat merupakan kantor pajak yang dinaungi oleh DJP II Jawa Timur yang memiliki wilayah kerja di sembilan kecamatan. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena KPP Pratama Sidoarjo Barat memiliki cakupan wilayah yang lebih luas dari KPP lainnya yang ada di Sidoarjo yang meliputi Kecamatan Taman, Krian, Balangbendo, Wonoayu, Prambon, Tarik, Tulangan, dan Kerembung.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk menilai apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat.

2. TINJAUAN LITERATUR

Kepuasan Wajib Pajak

Teori *The Expectancy Disconfirmation* mendefinisikan perbandingan antara harapan pelanggan sebelum dan sesudah melakukan pembelian produk yang akan dibeli yaitu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Sumarwan, 2011: 387). Kepuasan akan didapatkan apabila pelanggan telah merasakan barang atau jasa yang sudah diperolehnya. Menurut Arief (2007: 167) kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan dengan layanan yang diterima, ketidakpuasan dilihat dari ekspektasi yang tidak sesuai dengan harapan. Konsumen akan merasa puas terhadap layanan apabila bisa memenuhi kebutuhan (*need*), keinginan (*wants*), dan harapan atau ekspektasi (*expectation*). Kepuasan Wajib Pajak dapat digambarkan dari terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan kesesuaian harapan seseorang lantaran adanya sistem yang baik untuk memenuhi harapan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 mengartikan pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku. Vigryana *et al.* (2016) wujud dari memenuhi kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak yang dilakukan Kantor Pajak merupakan bentuk kualitas pelayanan. Rasa puas dan rasa nyaman yang diterima Wajib Pajak merupakan wujud atas kualitas tindakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Suatu tindakan yang disalurkan melalui pelayanan dengan baik, akan memberikan rasa puas kepada Wajib Pajak. Seseorang yang merasa senang dengan pelayanan perpajakan yang diberikan akan terus mengulangi kegiatan membayar pajak. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan Susmita & Supadmi (2016) Wajib Pajak akan cenderung memiliki rasa puas dan patuh dalam membayar pajak, jika memperoleh kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak.

E-System Perpajakan

Pandiangan (2008) sistem elektronik (*e-system*) perpajakan merupakan sistem administrasi yang memakai bantuan teknologi internet dengan tujuan untuk membantu mempermudah dan memperlancar Wajib Pajak menyelesaikan administrasi perpajakan. *E-system* perpajakan yang diterapkan kepada Wajib Pajak meliputi :

- a. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak melalui sistem *e-registration*.
- b. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-05/PJ/2017 tentang pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik yang disebut *e-biling*.
- c. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penerimaan, dan pengelolaan surat pemberitahuan dapat dilakukan melalui aplikasi *e-SPT*. Untuk penyampaian SPT melalui pembuatan SPT elektronik dapat disampaikan melalui sistem *e-filing*.

Dengan menggunakan sistem elektronik, Wajib Pajak lebih mudah untuk melakukan aktivitas perpajakan tanpa datang ke Kantor Pajak, karena dapat dilakukan dimanapun dan melalui jaringan internet. Penelitian Harlim (2018) penerapan program *e-system* perpajakan membuat pembayar pajak merasa mudah dan dapat menghemat waktu, karena dapat melakukan pembayaran pajak hingga pelaporan SPT secara online. Penelitian yang

dilakukan Khadafi dkk (2017) penggunaan sistem elektronik berupa *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak karena memudahkan Wajib Pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan.

Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 penyuluhan atau sosialisasi perpajakan merupakan “suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan”. Kegiatan sosialisasi/penyuluhan perpajakan merupakan wujud kepedulian DJP maupun KPP setempat untuk menginformasikan hal-hal mengenai perpajakan meliputi peraturan baru maupun sosialisasi kegiatan pajak yang lainnya. Masyarakat atau Wajib Pajak yang sering mengikuti sosialisasi perpajakan akan memiliki kesadaran betapa pentingnya pajak. Penelitian Boediono et al. (2019: 5) sosialisasi perpajakan membuat kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak meningkat, serta taat terhadap peraturan pajak.

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, yakni ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, *e-system*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat, maka dapat diperoleh hipotesis berikut ini :

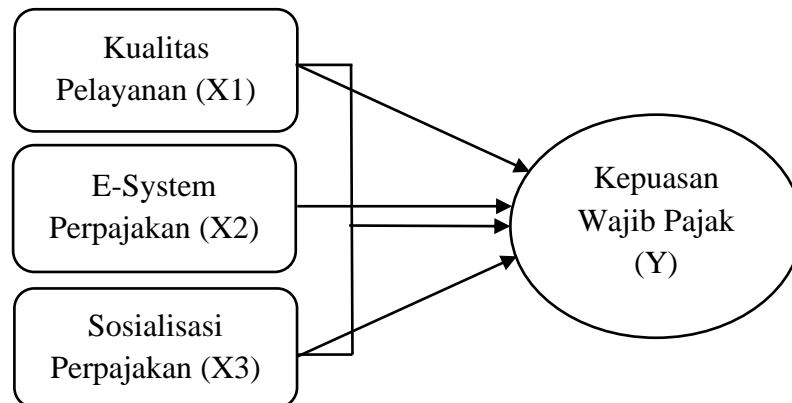
- H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak
- H₂ : *E-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak
- H₃ : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif metode pendekatan korelasional. Metode pendekatan korelasional merupakan penelitian yang melibatkan suatu kegiatan pengumpulan data untuk melihat adakah hubungan antara variabel satu dengan variabel lain (Arikunto, 2013: 4). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan yang merupakan variabel independen, dan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Barat sejumlah 171,793. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan penentuan ukuran sampel menggunakan metode korelasi atau regresi ganda dapat ditentukan dengan menghitung variabel penelitiannya dikali 10 atau (Variabel Independen+Dependen) x 10 (Sugiyono 2017: 91). Karena peneliti menggunakan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat, maka jumlah anggota sampel yang diukur $(3+1) \times 10 = 40$ sampel. Sehingga sampel yang diambil sebanyak 40 Wajib Pajak yang terdaftar. Sumber data penelitian diperoleh dari data sekunder yang didapatkan dari KPP Pratama Sidoarjo Barat seperti data jumlah Wajib Pajak, pengguna *e-system* perpajakan, gambaran umum, dan sejarah kantor. Dan data primer yang didapatkan secara langsung dari Wajib Pajak melalui penyebaran kuesioner yang memuat pernyataan-pernyataan berdasarkan indikator yang telah disusun peneliti. Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu mulai bulan Juni hingga Agustus 2020.

Berikut model rancangan penelitian sebagai ilustrasi korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat :



Sumber : Data diolah peneliti

Gambar 1. Rancangan Penelitian

Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang alternatif jawabannya sudah tersedia atau dibatasi oleh peneliti. Instrumen pada penelitian ini mengadopsi dari beberapa penelitian terdahulu yakni dalam variabel kualitas pelayanan terdiri dari 12 pernyataan, variabel *e-system* perpajakan terdiri dari 20 pernyataan, variabel sosialisasi perpajakan terdiri dari 5 pernyataan, dan variabel independen kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 13 pernyataan. Untuk menilai variabel kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan menggunakan skala likert pada skor jawaban :

Tabel 1. Kategori Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017 : 134)

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut yaitu :

1. Kualitas Pelayanan: Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bentuk fisik. (Kusuma, 2016)
2. E-system Perpajakan: Persepsi kemudahan dan Persepsi kemanfaatan. (Sulistyorini, 2017)
3. Sosialisasi Perpajakan: Penyuluhan, Diskusi dengan wajib pajak dan toko masyarakat, Informasi langsung dari petugas wajib pajak, Pemasangan *billboard*, dan *Website* Dirjen pajak. (Winerungan, 2013)
4. Kepuasan Wajib Pajak: Integritas profesionalisme, Tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan, dan Ketersediaan sumber informasi. (Rattu, 2009)

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda melalui bantuan aplikasi program komputer SPSS 24. Namun sebelum melakukan uji regresi terlebih dulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang biasanya disebut uji instrumen. Uji instrumen digunakan untuk menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan dari setiap item pernyataan dalam instrumen. Setelah dilakukan uji instrumen, maka dilakukan uji asumsi klasik untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki data yang konsisten dan tidak bias.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden Wajib Pajak dari KPP Pratama Sidoarjo Barat. Karakteristik responden yang didapatkan dalam penelitian ini, diperoleh hasil 47,5% adalah perempuan dan 52,5% adalah laki-laki. Responden terbanyak adalah berusia rentang 20-29 tahun sebanyak 67,5%. Dengan mayoritas tingkat pendidikan S1 sebanyak 55%. Dari seluruh jumlah responden Wajib Pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebanyak 92,5 % dan 7,5% tidak mempunyai NPWP. Sebanyak 85% responden menggunakan *e-system* perpajakan dan 15% tidak menggunakan *e-system* perpajakan.

Hasil instrumen uji validitas menunjukkan item pernyataan yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan sebanyak 12 pernyataan, *e-system* perpajakan sebanyak 20 pernyataan, sosialisasi perpajakan 5 pernyataan, dan kepuasan Wajib Pajak sebanyak 13 pernyataan diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga item pernyataan tersebut dinyatakan VALID. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbrach Alpha* yang diuji melalui SPSS. Berikut hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbrach's Alpha</i>	<i>Cut of value</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,937	0,70	RELIABEL
E-system Perpajakan	0,923	0,70	RELIABEL
Sosialisasi Perpajakan	0,882	0,70	RELIABEL
Kepuasan Wajib Pajak	0,941	0,70	RELIABEL

Sumber : data diolah peneliti dari output SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilakukan uji regresi linear berganda.

Sebelum melakukan uji regresi linear berganda, maka uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, dan uji autokorelasi. Adapun hasil uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai pada

Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,10. Nilai signifikansi tersebut lebih besar 0,05, jadi dapat dikatakan data dalam penelitian ini terdistribusi normal. Dalam uji multikolinearitas dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak ditemukan multikolinearitas sebab pada masing-masing variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sedangkan pada uji heteroskedastisitas disimpulkan bahwa pada setiap variabel tidak ditemukan heteroskedastisitas sebab masing-masing variabel memiliki nilai signifikan > 0,05. Dalam uji linearitas dapat dikatakan memiliki hubungan linear, karena setiap variabel bebas mempunyai hubungan linear dengan kepuasan Wajib Pajak yang dibuktikan dengan signifikansi > 0,05. Pada uji autokorelasi nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan (4-du), sehingga dapat dikatakan tidak ditemukan gejala autokorelasi.

Tabel 3. Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig
1 (Constant)	,642	5,442		,118	,907
Kualitas Pelayanan	,353	,130	,307	2,715	,010
E-System Perpajakan	,246	,093	,351	2,634	,012
Sosialisasi Perpajakan	,716	,312	,320	2,983	,028

a. Dependent Variabel : Kepuasan Wajib Pajak
Sumber : Output SPSS (data diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka diketahui persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = 0,642 + 0,353 X_1 + 0,246 X_2 + 0,716 X_3$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan Wajib Pajak
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = *E-System* Perpajakan
- X₃ = Sosialisasi Perpajakan

Dari persamaan diatas, dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta dari persamaan tersebut yaitu 0,642 menunjukkan jika kualitas pelayanan (X₁), *e-system* (X₂), dan sosialisasi perpajakan (X₃) nilainya adalah nol, maka diprediksikan kepuasan Wajib Pajak (Y) ialah 0,642.
- 2) Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X₁) yaitu 0,353. Dengan kata lain apabila nilai kualitas pelayanan dinaikkan sebesar satu, maka kepuasan Wajib Pajak akan meningkat 0,353. Koefisien bernilai positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan menaikkan kepuasan Wajib Pajak dan sebaliknya, semakin turun kualitas pelayanan akan menurunkan nilai kepuasan Wajib Pajak.

- 3) Nilai koefisien variabel *e-system* perpajakan (X_2) yaitu 0,353. Dengan kata lain apabila nilai *e-system* perpajakan dinaikkan sebesar satu, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,353. Koefisien bernilai positif berarti semakin tinggi *e-system* perpajakan, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan sebaliknya, jika semakin turun nilai *e-system* perpajakan maka akan menurunkan kepuasan Wajib Pajak.
- 4) Nilai koefisien variabel sosialisasi perpajakan (X_3) yaitu 0,716. Dengan kata lain apabila nilai sosialisasi perpajakan dinaikkan sebesar satu, maka kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,716. Koefisien bernilai positif berarti apabila semakin tinggi sosialisasi perpajakan, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan sebaliknya, jika semakin turun sosialisasi perpajakan maka akan menurunkan nilai kepuasan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-System* Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 4. Hasil Uji Statistik

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1528,499	3	509,500	38,868	,000 ^b
	Residual	471,901	36	13,108		
	Total	2000,400	39			

a. Dependent Variabel : Kepuasan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors : (Constant), Sosialisasi Perpajakan (X_3), Kualitas Perpajakan (X_1), *E-System* Perpajakan (X_2)

Sumber : data diolah peneliti (Output SPSS)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4. hasil uji statistik tabel ANOVA yaitu uji F diperoleh nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan jika diketahui dengan membandingkan uji F hitung dan Uji F tabel, diketahui nilai F hitung $38,868 > F$ tabel sebesar 2,86. Maka dapat dikatakan ketiga variabel tersebut berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan Wajib Pajak. Selain itu juga didukung hasil *Adjusted R square* (R^2) yang bernilai 0,744 artinya sebesar 74,4% kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan. Sedangkan 25,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak kualitas pelayanan berbeda-beda, namun Direktorat Jenderal Pajak telah menentukan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk setiap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Sebuah kantor pelayanan pajak baik tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas yang telah disediakan, melainkan kualitas pegawai pajak juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Sari & Rasmini (2017) pegawai pajak yang memiliki kompeten mampu untuk memudahkan, memberikan informasi, dan memberi arahan

Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pegawai pajak selaku fiskus yang melayani Wajib Pajak, harus memenuhi SOP yang telah ditentukan dan memiliki keterampilan untuk menjelaskan, membantu, dan melayani masalah yang dihadapi Wajib Pajak. Apabila fasilitas fisik kantor sudah terpenuhi dan pegawai pajak selalu siap untuk melayani Wajib Pajak maka Wajib Pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Namun sebaliknya apabila fasilitas fisik belum lengkap dan keterampilan pegawai masih rendah maka Wajib Pajak tidak akan merasa puas.

Selain itu, faktor *e-system* perpajakan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. *E-system* perpajakan merupakan sistem administrasi secara elektronik dan online karena dapat diakses melalui laptop atau handphone asalkan terhubung dengan jaringan internet. Direktorat Jenderal Pajak menciptakan sistem elektronik perpajakan bertujuan untuk mempermudah pelayanan dalam bidang administrasi mulai dari pembayaran pajak hingga pelaporan SPT tahunan, serta mengikuti perkembangan teknologi. Namun *e-system* perpajakan yang terdiri dari *e-registration*, *e-biling*, *e-SPT*, dan *e-filing* masih diperuntukkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga diharapkan dengan adanya *e-system* perpajakan ini Wajib Pajak merasa lebih mudah dan bermanfaat untuk menunjang aktivitas perpajakan.

Sosialisasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak untuk menginformasikan suatu hal mengenai perpajakan kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan biasanya dapat dilakukan dengan penyuluhan secara langsung kepada Wajib Pajak, pemasangan *billboard*, atau memberi penyuluhan di *website* Ditjen pajak. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan Wajib Pajak mengetahui informasi terupdate mengenai perpajakan, selain itu bertujuan untuk memberi informasi kepada masyarakat yang masih rendah pengetahuan perpajakan dan mengajak masyarakat agar segera mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak. Karena pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan output uji regresi yaitu uji t pada variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai signifikansi sebanyak 0,010 yang mana $0,010 < 0,05$, Sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak secara signifikan.

Menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan akan berkualitas jika produk dan jasa (pelayanan) yang diberikan dapat mencukupi kebutuhan dan harapan konsumen (Hardiyansyah, 2011). Pelayanan yang berkualitas tidak didasarkan pada sarana dan prasarana yang dimiliki sebuah kantor pajak, melainkan juga terkait dengan sikap atau cara petugas dalam melayani Wajib Pajak atau masyarakat. Kualitas pelayanan yang berkualitas bagi Wajib Pajak akan merasa puas, sehingga dapat menarik minat Wajib Pajak untuk melakukan aktivitas perpajakan.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa kualitas pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Barat dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bentuk fisik. Dari 12 item kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai kualitas pelayanan menunjukkan jawaban yang mendominasi adalah Setuju. Dari hasil jawaban tersebut, Wajib Pajak mengatakan bahwa kualitas pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Barat sudah baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib pajak, sebab adanya pelayanan yang berkualitas Wajib Pajak merasa nyaman, terjamin, dan percaya kepada

pegawai pajak untuk membantu menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Saat ini masyarakat sangat objektif dalam menilai suatu hal, baik Wajib Pajak yang menilai seberapa berkualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak. Wajib Pajak merasa penampilan dari pegawai pajak yang berpakaian rapi, sopan, tampil energik serta selalu bersemangat membuat Wajib Pajak percaya bahwa pegawai pajak dapat diandalkan untuk membantu kewajiban perpajakannya, serta didukung dengan fasilitas yang memadai. Penelitian Vigryana *et al.*, (2016) mengatakan Wajib Pajak akan memberikan persepsi yang baik dari pemberian pelayanan yang berkualitas dan maksimal, sehingga Wajib Pajak merasa puas. Silalahi (2015) yang mengatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak secara signifikan.

Pengaruh *E-system* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan output analisis uji regresi yaitu uji t pada variabel *e-system*, diperoleh nilai signifikansi sebanyak 0,012 yang mana $0,012 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan secara parsial *e-system* perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak secara signifikan.

E-system adalah suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan sebuah sarana administrasi perpajakan. Tuntutan kemajuan teknologi diberbagai bidang mendorong Dirjen Pajak untuk melakukan modernisasi perpajakan dengan menciptakan sistem elektronik untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan administrasi perpajakannya.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa indikator *e-system* perpajakan meliputi persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan Wajib Pajak. Dari 20 item kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai *e-system* perpajakan menunjukkan bahwa jawaban yang mendominasi adalah Setuju. Dari hasil jawaban tersebut, Wajib Pajak menyatakan bahwa *e-system* perpajakan sudah baik. *E-system* Perpajakan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib pajak, sebab dengan penerapan *e-system* yang baik memberikan rasa kemudahan untuk mengoperasikan sistem elektronik yang meliputi *e-registration* membuat Wajib Pajak merasa mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam melakukan pencatatan dan perubahan data Wajib Pajak serta pembuatan NPWP, *e-biling* merupakan salah satu cara meningkatkan pelayanan untuk mempermudah pembayaran pajak, *e-spt* membuat Wajib Pajak merasa data yang diproses lebih akurat sehingga memperlancar kewajiban perpajakannya, dan *e-filing* membuat Wajib Pajak lebih mudah untuk menjalankan kewajiban pelaporan, karena tidak perlu datang ke KPP sehingga pelaporan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Hasil penelitian Indriani (2019) dan Saputri (2018) mendukung penelitian ini bahwa rangkaian sistem elektronik (*e-system*) perpajakan yang meliputi *e-registration*, *e-biling*, *e-SPT*, dan *e-filing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan output uji regresi yaitu uji t pada variabel sosialisasi perpajakan, diperoleh nilai signifikansi sebanyak 0,028 yang mana $0,028 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan secara parsial sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak secara signifikan.

Upaya Dirjen Pajak untuk membuat masyarakat khususnya Wajib Pajak baik orang pribadi maupun instansi untuk dapat melaksanakan peraturan perpajakan dengan melakukan sosialisasi perpajakan, yang bertujuan untuk memberi informasi terkait dengan segala peraturan dan aktivitas perpajakan (Faizin, 2016: 3). Sosialisasi perpajakan tidak hanya diperuntukkan untuk Wajib Pajak lama atau Wajib Pajak baru yang terdaftar melainkan seluruh masyarakat berhak mendapatkan sosialisasi mengenai perpajakan ini, hal ini bertujuan untuk mengajak masyarakat untuk paham, sadar, dan taat mengenai kewajibannya membayar pajak. Adapun fungsi sosialisasi perpajakan berfungsi menyampaikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai peraturan perundang-undangan pajak terbaru. Sekarang ini sosialisasi perpajakan tidak hanya dilakukan secara langsung, melainkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mencari kegiatan penyuluhan/sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak dengan membuka *website* resmi Dirjen Pajak.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa indikator sosialisasi perpajakan meliputi penyuluhan, pemasangan *billboard*, informasi langsung dari petugas pajak, *website* Dirjen pajak, serta diskusi dengan Wajib Pajak dan toko masyarakat. Dari 5 item kuesioner yang diberikan kepada responden tentang sosialisasi perpajakan menunjukkan bahwa jawaban yang mendominasi adalah Setuju. Dari hasil jawaban tersebut, Wajib Pajak menunjukkan sosialisasi perpajakan yang sudah dilakukan KPP Pratama Sidoarjo Barat sudah baik. Sosialisasi Perpajakan dapat mempengaruhi kepuasan Wajib pajak, sebab pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang memanfaatkan segala aspek yang bersifat secara langsung maupun tidak langsung diharapkan mampu membuat Wajib Pajak mengerti dan mengetahui peraturan perpajakan. Sosialisasi perpajakan secara langsung telah diselenggarakan Dirjen Pajak atau KPP dengan mengadakan seminar, *event* perlombaan, dan lain-lainnya untuk menarik partisipasi Wajib Pajak maupun masyarakat untuk mengenal pajak. Sosialisasi perpajakan tidak langsung dilakukan Dirjen Pajak atau KPP dengan cara memanfaatkan media seperti pemasangan *billboard* di setiap kawasan Kantor Pajak dan memberi informasi terupdate melalui *website* resmi milik Dirjen Pajak. Sehingga Wajib Pajak akan terus menerima informasi terbaru perpajakan tanpa merasa takut tertinggal, dan Wajib Pajak akan lebih taat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung penelitian Ramadhan (2017) mengatakan secara parsial sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Riset yang dilakukan Andreas & Savitri (2015) dan Wulandari (2015) kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak meningkat untuk membayar pajak karena adanya pengaruh sosialisasi perpajakan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, hasil tersebut didukung dengan hasil *Adjusted R square* (R^2) yang bernilai 0,744 artinya sebesar 74,4% kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel tersebut Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dan

berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel *e-system* perpajakan (X2) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel sosialisasi perpajakan (X3) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji instrumen menyatakan bahwa setiap item pernyataan dapat dikatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel dan dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$. Selanjutnya hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas, tidak ditemukan heteroskedastisitas, serta tidak ditemukan gejala autokorelasi.

Nilai signifikansi dari ketiga variabel independen diperoleh $< 0,05$ artinya ketiga masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan sebuah tolak ukur berhasil tidaknya sebuah penyelenggaraan pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mewujudkan kepuasan Wajib Pajak dengan mempersiapkan keinginan dan kebutuhan yang Wajib Pajak inginkan. *E-System* merupakan sarana untuk mempermudah Wajib Pajak mengakses sistem administrasi perpajakan mulai dari pembayaran hingga pelaporan. Diadakannya sosialisasi perpajakan untuk mengajak masyarakat untuk paham, sadar, dan taat mengenai kewajibannya membayar pajak.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan. yaitu bagi Direktorat Jenderal Pajak dan atau Kantor Pelayanan Pajak penelitian ini dapat dijadikan penilaian Wajib Pajak atas layanan yang telah diberikan, sehingga diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan baik secara fisik maupun layanan *online* untuk tetap mempertahankan kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Dan pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan sampel agar data yang diperoleh lebih akurat, serta dapat menambahkan variabel bebas lain diluar penelitian

REFERENSI

- Aini, Q. (2013). Peran Sosialisasi E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 2(1).
- Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.024>
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Tindakan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik. (2019). Realisasi Pendapatan Negara (2007-2019). *Website Badan Pusat Statistik*. Diakses pada Desember 21, 2019. <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-pendapatan-negara-milyar-rupiah-2007-2019.html>
- Boediono, G. T., Sitawati, R., & Harjanto, S. (2019). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–37. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v3i1.2286>

- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). Hasil Survei Kepuasan 2019. *Website Direktorat Jenderal Pajak*. Diakses pada Desember 21, 2019.
<https://www.pajak.go.id/id/hasil-survei-kepuasan-2019>
- Faizin, M. R., Kertahadi, & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, Dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harlim, A. (2018). Pengaruh penerapan e-spt, e-filling, dan e-billing terhadap tingkat kepuasan dan dampaknya pada kepatuhan wajib pajak. 1–11.
- Indriani, Y. (2019). *The Effect of Application Tax Administration Modernization Systems On Tax Payers Levels Satisfaction*. 7(5), 193–204.
- Kementerian Keuangan. (2019). APBN 2020. *Website Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. Diakses pada Desember 21, 2019.
<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>
- Murappal, M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem Pelaporan Pajak Secara Elektronik. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 1*(3). jurnal.uns.ac.id
- Mustapha, B., & Sheikh Obid, S. N. (2014). The Influence of Technology Characteristics towards an Online Tax System Usage: The Case of Nigerian Self- Employed Taxpayer. *International Journal of Computer Applications*, 105(14), 30–36. <https://doi.org/10.5120/18448-9841>
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Putri, N. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Ramadhan, A. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/7546>
- Saputri, N. W. (2018). *Pengaruh E-System Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pasuruan)* [Brawijaya]. repository.ub.ac.id/10307/
- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2000–2027.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p05>
- Silalahi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–5.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Kepuasan Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 1239–1269. ojs.unud.ac.id
- Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.
- Widjaja, H., & Siagian, J. (2017). *Widjaja dan Siagian: Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak*. XXII(3), 440–447.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970.
- Wirawan, R. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan, Dan Pajak*, 1(2).
- Wulandari, T., -, A., & Ilham, E. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(2).
- Wulanjayanti, T., & Usman, D. (2017). The Effect of Service Quality of Electronic Taxing System and. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bengkulu*, 7(2), 87–100.