

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta Tahun 2020)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada
Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

SHAFIRA ANISSAKINAH
B 200170281

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta Tahun 2020)**

PUBLIKASI ILMIAH

Disusun oleh:

SHAFIRA ANISSAKINAH

B 200 170 281

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing


Dr. Triyono, S.E., M.Si.

NIDN. 0627016801

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta Tahun 2020)**

Disusun Oleh:
SHAFIRA ANISSAKINAH
B 200 170 281

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 11 Februari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Triyono, M.Si., S.E.
(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Eny Kusumawati, S.E., M.M
(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

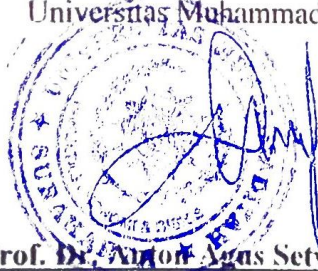
3. Lintang Kurniawati, S.E., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si
NIDN. 0616087401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 11 Februari 2023
Penulis


SHAFIRA ANISSAKINAH
B 200 170 281

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG LAIN DENGAN KEPUASAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2020)

ABSTRAK

Pembiayaan negara yang memadai merupakan salah satu cirri memajukan kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini pajak memegang peranan penting sebagai pondasi perekonomian negara. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih aktif dalam mengumpulkan pajak untuk mendapatkan penerimaan secara maksimal dari sector pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data accidental sampling. Populasi diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga tidak mampu mengintervening kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan fiskus, kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Adequate state financing is one of the characteristics of advancing people's welfare. In this case, taxes play an important role as the foundation of the country's economy. therefore, the government must be more active in collecting taxes to get maximum revenue from the tax sector. This study aims to analyze the effect of fiscal service quality on taxpayer compliance with taxpayer satisfaction as an intervening variable. This research is a quantitative study with accidental sampling data collection techniques. The population is obtained from taxpayers registered at the Surakarta Primary Tax Service Office. The results of this study indicate that the quality of fiscal services simultaneously has a positive effect on taxpayer satisfaction. The quality of fiscal services simultaneously has a positive effect on taxpayer compliance. Taxpayer satisfaction does not have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *tax service quality, tax satisfaction, tax compliance*

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1). Pajak merupakan penerimaan suatu negara dengan kontribusi tertinggi daripada penerimaan sektor lain.

Untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, antara pemerintah dengan masyarakat perlu ada kerjasama yang baik. Rasio kepatuhan pajak masih tergolong rendah di Indonesia. Hingga saat ini kepatuhan pajak masih menjadi permasalahan dalam bidang perpajakan.

Kepatuhan pajak merupakan masalah penting karena apabila wajib pajak tidak patuh akan menimbulkan niat untuk melakukan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Hal ini akan berakibat pada turunnya penerimaan negara. Apalagi jika sistem penghitungan pajak yang digunakan adalah self assessment system, maka wajib pajak berperan aktif untuk menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak, dengan mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, yaitu sebanyak 164.676 wajib pajak. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Kuesioner diukur dengan skala likert. Dimana terdapat lima

poin yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) adalah suatu peraturan ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak
- d. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

Pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat mendasar bagi suatu perusahaan. Prinsip kepuasan dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik.

- a. Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Kotler, et al. (1996) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan.

- b. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan

Dari beberapa metode yang telah disebutkan, metode survei kepuasan pelanggan merupakan metode yang paling banyak digunakan. Pengukuran dilakukan dengan cara:

- 1) Dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan (*directly reported satisfaction*)
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan sesuatu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*)
- 3) Responden diminta untuk menulis masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta menuliskan perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*)

- 4) Responden diminta untuk mengurutkan berbagai elemen dari penawaran berdasarkan seberapa pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada setiap elemen (*importance/peromance ratings*)

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas/aparat pajak dalam membantu mengurus atau memenuhi segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Willmart, 2019).

Terdapat lima dimensi pelayanan menurut Komala (2014) yaitu:

- a. Daya tanggap (*responsiveness*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Empati (*empathy*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*)

Adapun model regresi dalam penelitian ini adalah:

$$\text{KepWP} = \alpha + \beta \text{KPF} + e_1 \quad (1)$$

$$\text{KWP} = \alpha + \beta_1 \text{KPF} + \beta_2 \text{KepWP} + e_2 \quad (2)$$

Keterangan:

- α = Koefisien Regresi
- KPF = Kualitas Pelayanan Fiskus atau X_1
- KepWP = Kepuasan Wajib Pajak atau Y_1
- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak atau Y_2
- e = *Error*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data wajib pajak di KPP Pratama Surakarta pada November 2020 diperoleh jumlah populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 164.676. Dengan teknik *accidental sampling* diperoleh jumlah responden sebanyak 131 responden.

3.1 Analisis Statistik Dekriptif

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 40. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden sebesar 32,8702. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden berpersepsi bahwa kualitas pelayanan fiskus tergolong baik sehingga dapat

membantu proses pelaksanaan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Surakarta. Sedangkan untuk nilai standar deviasinya sebesar 4,40698 yang artinya sebaran data diperoleh secara merata.

Variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 21 dan nilai maksimum sebesar 40. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden sebesar 32,8550. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden berpersepsi bahwa tingkat kepuasan di KPP Pratama Surakarta sudah baik sehingga dapat membantu proses pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sedangkan untuk nilai standar deviasinya sebesar 4,46374 yang artinya sebaran data diperoleh secara merata.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 20. Nilai rata-rata (mean) variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 15,8626. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden berpersepsi bahwa tingkat kepatuhan di KPP Pratama Surakarta sudah tergolong baik. Sedangkan untuk nilai standar deviasinya sebesar 2,62756 yang artinya sebaran data diperoleh secara merata.

3.2 Uji Instrumen

Untuk melihat apakah data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dapat dipercaya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini telah lulus uji validitas dan uji reliabilitas.

3.3 Hasil Regresi

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien variabel kualitas pelayanan fiskus (KPF) pada model persamaan I sebesar 0,853; berarti semakin bagus kualitas pelayanan maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat.

Sedangkan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan fiskus pada model persamaan II sebesar 0,503; berarti semakin bagus kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Nilai koefisien variabel kepuasan wajib pajak pada model persamaan II sebesar -0,138; berarti semakin rendah tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin menurun.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian ini, diketahui nilai signifikansi model persamaan I sebesar $0,085 > 0,05$ dan model persamaan II sebesar $0,710 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal karena nilai signifikansi di atas 0,05.

3.4.2 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa semua variabel bebas model persamaan I maupun model persamaan II memiliki nilai *Tolerance* $\geq 0,01$ dan nilai *VIF* ≤ 10 . Maka, kesimpulan yang diperoleh adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam variabel independennya. Sehingga seluruh variabel independen tersebut dapat dikatakan baik dan dapat digunakan dalam penelitian.

3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel penelitian ini, menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada model persamaan I variabel kualitas pelayanan fiskus (KPF) sebesar $0,127 > 0,05$. Nilai signifikansi pada model persamaan II variabel kualitas pelayanan fiskus (KPF) sebesar $0,493 > 0,05$. Nilai signifikansi variabel kepuasan wajib pajak (KepWP) sebesar $0,845 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan pada kedua model persamaan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5 Uji Ketepatan Model

3.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan penelitian ini, menunjukkan hasil uji *Adj. R²* model persamaan I sebesar 0,726. Maka, besarnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 72,6%. Adapun sisanya sebesar $(100\% - 73\% = 27\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian nilai

Adj. R^2 pada model persamaan II sebesar 0,140. Dengan demikian, besarnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening adalah sebesar 14%. Adapun sisanyasebesar (100% - 14% = 86%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

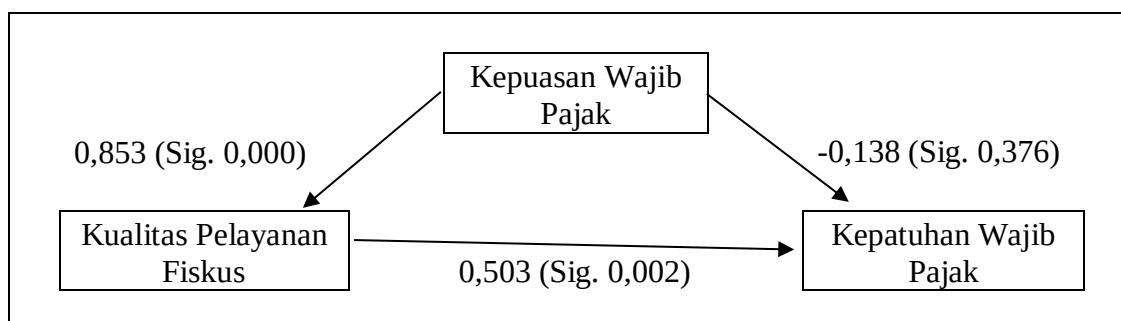
3.5.2 Uji F

Hasil uji F pada tabel 4.8 menunjukkan hasil dari model persamaan I yaitu F_{hitung} lebih besar dari F tabel dengan nilai $344,757 > 3,915$. Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kemudian pada model persamaan II menyatakan hasil uji F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai $11,605 > 3,067$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Path Analysis bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 1. Diagram Jalur

Berdasarkan gambar diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE) terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,853 dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,503.
- 2) Variabel intervening kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE) terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar -0,138.
- 3) Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak melalui variabel intervening kepuasan wajib pajak sebesar -0,118 yang diperoleh dari perkalian manual pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE) variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak dan variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Berdasarkan gambar diagram jalur tersebut dapat diperoleh nilai pengaruh total (*Total Effect* atau TE) pada variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebesar 0,385 yang diperoleh dari penjumlahan pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE) dengan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE).

3.6.2 Uji Sobel

Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa nilai test statistics sebesar $-0,880 < 1,979$ dan nilai p-value sebesar $0,380 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak tidak mampu mengintervening/memediasi hubungan antara pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.7 Pembahasan

3.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05; maka hipotesis pertama diterima.

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sixvana, et al (2015); Widiastuti (2017) dan Ishak, et al (2017).

3.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05; maka hipotesis kedua diterima.

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kartika, et al (2017); Yuliana, et al (2018); Rosita, et al (2019) dan Farah, et al (2019). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester, et al (2017); Widiastuti (2017) dan Devi, et al (2020).

3.7.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,376 lebih besar dari 0,05; maka hipotesis ketiga ditolak. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Widiastuti (2017); Sujana (2020) dan Dewi, et al (2022). Namun tidak mendukung hasil penelitian dari Deva (2021) dan Andriani (2019).

3.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

Dalam perhitungan pengaruh tidak langsung (Indirect Effect atau IE) menunjukkan nilai sebesar -0,118 dan hasil perhitungan pengaruh total (Total Effect atau TE) memiliki nilai sebesar 0,385. Karena nilai $IE < TE$ ($-0,118 < 0,385$), maka hipotesis keempat ditolak.

Dalam perhitungan uji sobel dapat diketahui nilai test statistics sebesar -0,879 (kurang dari nilai ttabel yaitu sebesar 1,979) dan nilai p-value atau signifikansinya sebesar 0,379 (lebih besar dari 0,05), maka perhitungan ini memperkuat hipotesis keempat ditolak.

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak tidak dapat mengintervening pengaruh kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Widiastuti (2017), Muslimah (2020) dan Deva (2021).

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak atau H_1 diterima. Semakin baik atau tinggi kualitas pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan diperoleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_2 diterima. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka wajib pajak akan secara sadar dan otomatis memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_3 ditolak. Hal ini menunjukkan kepuasan yang diterima atau dirasakan oleh wajib pajak belum sepenuhnya baik, karena sebagian wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya secara terpaksa.

Kepuasan wajib pajak tidak mampu mengintervening kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak atau H_4 ditolak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak masih berada pada tingkat rendah sehingga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemungkinan terdapat beberapa kekurangan dalam detail pelayanan meskipun kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian tersebut antara lain:

- 5.2.1 Penyebaran kuesioner dilakukan pada masa pandemi selama kurang lebih dua minggu (9-20 November 2020) sehingga menyebabkan sulitnya menjangkau responden, dikarenakan jumlah wajib pajak orang pribadi yang mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta terbatas dan kemungkinan terjadi bias responden.
- 5.2.2 Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan kemungkinan masih banyaknya jawaban yang kurang obyektif sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

4.3 Saran

Untuk peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah variabel lain yang akan diteliti karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kualitas pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak. Serta dapat menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah yang diteliti menggunakan metode berbeda guna mengurangi kesalahan dalam pengolahan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Bader, S., & Tiffanie Victoria Jones. (2021). Statistical Mediation Analysis Using the Sobel Test and Hayes SPSS Process Macro. *International Journal o Quantitative and Qualitative Research Methods*, 9(1), 42-61.
- Ardiyani, A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, E-Filling, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Ariani, M., & Biellant, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, Vol. 13, No. 1.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*.

- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 130-140.
- Deva, S. A. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filling dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 106-110.
- Dewi, I. G., & Santosa, I. M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 174-185.
- Dewi, R. A., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*.
- Difinubun, Y., & Isnani, P. N. (2021). Determinasi Sanksi dan Kualitas dalam Peningkatan Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Sorong. *FAIR : Financial & Accounting Indonesian Research*, Vol 2. No. 2 58-70.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 523-530.
- Ghozali. (2016). Analisis Regresi Menggunakan SPSS.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, Vol. 1, No. 1.
- Khair, M. N. (2021). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat). *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Muslimah, I. N. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *PRISMA (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01/01, 81-96.
- Octaria, D. (2022, November 15). *Detik Bali*. Diambil kembali dari Rumus Standar Deviasi: Pengertian, Fungsi, Jenis dan Contoh: <https://www.detik.com/bali/berita/d-6407981/rumus-standar-deviasi-pengertian-fungsi-jenis-dan-contoh>
- Permatasari, V. A. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 6, No. 2.

- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2022, January 06). *An interactive calculation tool for mediation tests*. Diambil kembali dari Calculation for the Sobel test: <https://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Riani, Y. Y., & Kurnia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Savitri, E., & Andreas. (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. *Science Direct*.
- Silalahi, S., Al Musadieg, M., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Sixvana Silalahi, M. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Soper, D. D. (2022, January 04). *Sobel Test for the Significance of Mediation Calculator*. Diambil kembali dari Free Statistics Calculators: Home: <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 14, No. 2.
- Tommy. (2020). *Pajakku*. Diambil kembali dari pajakku.com: <https://www.pajakku.com/read/60b6fd81eb01ba1922ccacfe/Sanksi-Administratif-bagi-Wajib-Pajak-Tidak-Taah>
- Ulynnuha, O. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Akuntansi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Willmart, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *Respiratoy Universitas Brawijaya*.
- Yunaidah, I., & Sukei. (2019). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayers' Satisfaction and Compliance. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Vol. 22, No. 3.