# PENGARUH KOMPETENSI FISKUS, PENYULUHAN PAJAK, DAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
# (STUDI PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR)

**SKRIPSI**


**Disusun Oleh :**

**Margaretha**

**1620210014**



**STIE MULTI DATA PALEMBANG**
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**
**PALEMBANG**
**2020**

# STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2019/2020

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS, PENYULUHAN PAJAK, DAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
**(STUDI PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR)**

**Margaretha**

**1620210014**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi fiskus, penyuluhan pajak, dan media sosial terhadap kepuasan Wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi fiskus tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak orang pribadi, sedangkan penyuluhan pajak dan media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** Kompetensi Fiskus, Penyuluhan Pajak, Media Sosial, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Saat ini pemerintah Indonesia terus menerus melakukan pembangunan Nasional. Pembangunan Nasional tersebut dilakukan oleh pemerintah, dimana dalam pembangunan ini pemerintah harus melihat masalah biaya pembangunan yang membutuhkan dana dengan jumlah yang cukup tinggi. Dana yang dibutuhkan pemerintah diperoleh dari pendapatan Negara dimana sumber pendapatan Negara berasal dari sektor pajak. Penerimaan pajak diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun untuk mencapai pembangunan nasional. Sektor pajak yang menjadi sektor utama dalam penerimaan pajak yang cukup besar menunjukkan bahwa perlu memaksimalkan sektor lainnya walaupun pada kenyataannya realisasi pendapatan pajak dari setiap tahun ke tahun belum pernah tercapai 100%. Perbandingan realisasi penerimaan Negara yang diperoleh dari sektor pajak dan sektor lainnya dari sejak tahun 2015 sampai dengan 2019 yang terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.1**
**Perbandingan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015-2019**

| Tahun | Realisasi Penerimaan Pajak | Realisasi Penerimaan Pajak PPh 21 | Target Penerimaan Pajak PPh 21 |
|---|---|---|---|
| 2015 | 1,449,818,457,187 | 254,929,724,427 | 295,348,534,998 |
| 2016 | 1,814,559,381,155 | 220,626,067,389 | 291,734,347,000 |
| 2017 | 1,697,082,677,223 | 286,357,921,955 | 331,659,533,000 |
| 2018 | 1,867,168,944,046 | 341,418,458,240 | 387,273,242,000 |
| 2019 | 732,700,855,162 | 358,246,847,829 | 345,224,828,000 |

Sumber: *KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pemerintahan mempunyai harapan dalam meningkatkan target tersebut, melalui pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus melaksanakan berbagai macam upaya dalam meningkatkan pajak secara optimal. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu sebagai pelaksanaan pelayanan, penyuluhan dan pengawasaan perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan pencapaian suatu tujuan organisasi tertentu. Dalam menentukan tercapai suatu tujuan organisasi perlu adanya kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pada Wajib pajak. Fiskus atau aparatur pajak tidak lagi melakukan tugasnya dalam menetapkan atau merampungkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi perpajakan. Oleh karena itu, agar Wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam perpajakan dengan lebih baik, maka dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP berserta fiskusnya agar harapan dan kepentingan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan Negara melalui pajak (Qodir, 2008).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia yang baik dalam perpajakan harus memiliki kapasitas dan kompetensi fiskus yang baik dalam kemampuan, pemahaman, dan pengetahuan di bidang perpajakan. Selain itu, kompetensi fiskus mengharapkan seorang pegawai yang berkompeten dalam memenuhi kewajiban pekerjaannya dalam arti mampu melaksanakan tanggung jawab dan segala sesuatu tugas yang akan membantu Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. (Pawenang, 2017). Namun pada akhirnya belum tentu semua pegawainya berserta organisasi mampu mewujudkannya kewajibannya dengan lebih baik.

Masalah mengenai kinerja pegawai terdapat beberapa kesan yang buruk, seperti sikap pegawai pajak yang kurang responsif dan sikap represif ketika melayani, ketepatan waktu yang diabaikan, situasi kolusif yang menjadi kesan negatif, peraturan yang lamban dan berbelit, dan ketidaknyamanan lainnya (Ramadhani, 2015). Selain itu, terjadi masalah seorang Wajib pajak yang mengeluhkan buruknya pelayanan petugas pajak karena sering menyalahkan para Wajib pajak. Sehingga Wajib pajak tersebut menilai petugas pajak ini lambat dalam menangani masalah yang sedang dihadapinya dan memperlakukannya dengan tidak baik. Menurutnya, petugas pajak sebaiknya harus lebih ramah dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan dari para Wajib pajak.

Penyuluhan pajak adalah cara penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat diterapkan dan dipahami dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Fungsi penyuluhan pajak sebagai cara petugas pajak dalam menyampaikan informasi

pajak kepada Wajib pajak. Dalam penyuluhan memiliki tujuan supaya Wajib pajak lebih memahami tatacara perpajakan yang baik agar dapat memaksimalkan pengetahuan perpajakan yang berlaku pada peraturan perundang-undangan perpajakan (Andyastuti, 2013). Faktor kurangnya penyuluhan perpajakan kepada Wajib pajak yaitu faktor yang dipengaruhi oleh tinggi rendahnya penerimaan pajak.

Pemerintah telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak dengan menggunakan *self assessment system*. Sistem ini mensyaratkan Wajib pajak untuk menyetor, menghitung dan melaporkan sendiri terutang pajaknya. Dengan adanya *self assessment system* ini para Wajib pajak akan mengetahui fungsi pembayaran pajak. Penyuluhan pajak yang dilaksanakan saat ini mempunyai peran penting dalam Pelaksanaan *self assessment system* dan diharapkan dengan diterapkannya sistem ini dapat mewujudkan keadilan Wajib pajak dalam menghitung dan melaporkan sesuai dengan ketentuan perpajakan dan mengetahui bahwa pemerintah menggunakan semua pajak yang didapat sesuai kebutuhan yang berguna untuk membangun Negara (Febriana, 2016).

Penyuluhan pajak yang diadakan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan beberapa KPP lainnya di kota Palembang yang bekerja sama dengan Dewan Pimpinan Wilayah UKM IKM Nusantara Provinsi Sumsel. Tema yang dibawakan saat workshop UMKM yaitu semua bisa jadi duit, Kegiatan acara ini dihadiri oleh 40 usahawan UMKM di Kota Palembang. Acara dibuka langsung oleh Kepala Bidang Pendaftaran Ekstensifikasi dan Penilaian Kanwil DJP Sumsel

dan Kep. Babel Taufik, mewakili Kepala Kanwil Ditjen Pajak Sumsel dan Kepulauan Babel. Dengan adanya acara ini berharap akan terus diadakan guna memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara membuka lapangan usaha dan bisa mengerti mengenai aturan perpajakan yang berlaku (www.pajak.go.id.).

Pendekatan baru kepada Wajib pajak awal dimulainya, dengan cara yaitu penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan membagikan dan menerapkan ilmu mengenai usaha, seperti cara membuat kemasan produk yang menarik atau cara berjualan online. Setelah mereka paham dan mereka berhasil, maka tidak akan sulit untuk membuat mereka mau membayar pajak. Penyuluhan merupakan faktor terpenting dalam menimbulkan kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak. Apalagi penyuluhan tersebut bisa diterima secara efektif terhadap Wajib pajak. Dampaknya pun pada penerimaan Negara akan semakin meningkat jika Wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak.

Setiap tahun, Ditjen Pajak (Kantor Pelayanan Pajak/KPP) selalu mengagendakan penyuluhan perpajakan. Penyuluhan pajak dapat bersifat langsung seperti seminar sosialisasi pengisian SPT, dapat pula bersifat tidak langsung berupa buku petunjuk pengisian SPT. Namun ketika sering tidak relevannya buku petunjuk pengisian SPT maka sering menimbulkan masalah antara Wajib pajak dan fiskus (Hamdan, 2002: 36). Pada seminar sosialisasi juga dirasa kurang efektif karena tidak menjangkau semua para Wajib pajak dan tidak semua Wajib pajak yang diundang bersedia datang. KPP dinilai kurang proaktif dalam melakukan penyuluhan kepada masyarakat (Ruston, 2002: 39). Dengan Adanya penyuluhan perpajakan diharapkan akan terciptanya partisipasi yang

efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai Wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Banyak orang yang menggunakan internet dalam kehidupan sehari-harinya, baik sebagai sarana bersosialisasi, sarana komunikasi, sarana untuk mencari informasi, atau bahkan sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan. Salah satu teknologi internet yang berkembang pesat serta digunakan oleh banyak orang saat ini adalah media sosial / *social media*. Menurut Boyd dan Rulli (2016), Media sosial adalah kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk bersosialisasi satu sama lain, berkomunikasi, berkumpul, berbagi, berinteraksi dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi yang memungkinkan banyak jenis-jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia untuk orang biasa.

Media sosial banayak digunakan sebagai sarana edukasi dan sebagai sarana mengatasi kesenjangan yang selama ini terjadi antara biokrasi dengan masyarakat. Pengelola media sosial sebutan Ditjen pajak yang dikelola oleh *taxmin* dikenal oleh masyarakat. Dengan adanya media sosial yang dikelola oleh para *taxmin* ini, Ditjen pajak lebih leluasa dalam berinteraksi dengan masyarakat di dunia maya dan diharapkan dapat menjadi harapannya yang baik untuk kedapannya. Disisi lain ada juga dampak negatif dari media sosial, yaitu adanya kebencian tentang korupsi yang selalu dikaitkan dengan pajak atau keluhan dari Wajib pajak yang merasa kurang dilayani sehingga menyebabkan kekesalannya di media sosial dengan bahasa yang kasar.

Kepuasaan penggunaan media sosial dari Wajib pajak, yaitu dengan menganalisa perbedaan kepuasan yang diharapkan dan kepuasan yang diperoleh Wajib pajak dalam menggunakan berbagai jenis media sosial, dengan mengetahui kepuasan penggunaan media sosial dari Wajib pajak diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai seberapa besar efektifitas dan keberadaan setiap jenis media sosial sebagai hasil dari perkembangan teknologi komunikasi dalam kehidupan masyarakat.

Kepuasan Wajib pajak akan muncul setelah mereka membandingkan kinerja fiskus dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka Wajib pajak tidak puas. Apabila kinerja memenuhi harapan, maka Wajib pajak puas. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan, maka Wajib pajak sangat puas (Kotler dan Susanto 2005:42) Permasalahan yang terjadi justru ketidakpuasan pada Wajib pajak. Wajib pajak mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat pada Wajib pajak yang dirugikan karena kesalahan fiskus, namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajiban perpajakannya tidak dapat dilakukan. Wajib pajak juga mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama fiskus. Selain itu, masih terdapat fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan, yang membuat ketidakpuasan Wajib pajak (Hida, 2010, h.1).

*The Expectancy Disconfirmation model* menjelaskan bagaimana kepuasaan atau ketidakpuasaan pelanggan (Wajib pajak) terbentuk. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang

terhadap suatu proses evaluasi, dimana persepsi tersebut mengetahui hasil suatu barang dan jasa dibedakan dengan standar yang diharapkan. Kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu dengan kesadaran Wajib pajak dalam membantu mengurangi penghindaran pembayaran pajak yang tidak taat. Apabila Wajib pajak merasa puas, diharapkan Wajib pajak menjadi pembayar yang taat aturan dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik, benar dan tepat waktu untuk membayar pajak sehingga penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak akan bisa lebih ditingkatkan lagi.

Kepuasan pelanggan bisa tercapai apabila terjadi suatu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan mengacu pada dua variabel yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasa oleh pelanggan (kotler, 2002, h.42). Kepuasan Wajib pajak merupakan gambaran dari keinginan, keselarasan antara harapan, dan kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan. Upaya dalam memenuhi harapan dan keinginan Wajib pajak maka tidak terlepas atas suatu organisasi yang efektif dan efisien. Maksudnya adalah tanpa adanya sistem organisasi yang efektif dan efisien yang dilakukan, maka pelayanan yang memuaskan terhadap Wajib pajak tidak dapat terjadi.

Menurut data dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur selama 5 tahun dari tahun 2015-2019 adalah jumlah Wajib pajak yang terdaftar di KPP cenderung lebih banyak dibandingkan dengan jumlah SPT tahunan yang melapor pajaknya. Oleh karena itu, hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap Wajib pajak di wilayah KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Berikut ini

dapat di lihat dari tabel jumlah penyampaian SPT tahunan dari Tahun 2015 hingga 2019.

**Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar dari Tahun 2015-2019**

| Tahun | Jumlah WPOP Yang Terdaftar | WPOP Yang Menyampaikan SPT Tahunan |
|---|---|---|
| 2015 | 130,604 | 48,849 |
| 2016 | 138,751 | 54,252 |
| 2017 | 147,940 | 53,510 |
| 2018 | 156,145 | 55,220 |
| 2019 | 166,794 | 55,008 |

Sumber : *KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2019*

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa dalam menyampaikan SPT tahunan masih banyak Wajib pajak yang belum menyampaikan SPT tahunan. Adapun cara untuk memudahkan dalam melaporkan SPT tahunan yaitu dengan sistem *e-filing.* Dengan adanya sistem ini, para Wajib pajak lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor KPP sehingga dirasa wajib pajak lebih efektif dan efisien. Rasa puas yang dirasakan Wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan Wajib pajak. Kepuasan Wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* yaitu dapat menghemat waktu dan biaya.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong kepuasaan Wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ramadhani (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan. Hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan Wajib pajak. Hal tersebut

menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi fiskus maka kepuasaan Wajib pajak cenderung semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga menunjukan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Vigryana, Ezra Eigita, *et al* (2016) dan Sari (2017) bahwa kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Putriani (2016) yang berjudul Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. Hasilnya menunjukkan bahwa penyuluhan pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. Namun hasil penelitian ini juga bertentangan dengan Putri, Nur Anisa (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepuasaan Pengguna *E-Filing* dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. Hasilnya menunjukkan bahwa penyuluhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Pengguna *E-Filing* dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating.

Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Suprajang (2017) yang berjudul Pengaruh Media Sosial dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan dan Loyalitas. Hasilnya menunjukkan bahwa medial sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan dan loyalitas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iswara (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Web Okezone.Com Terhadap Kepuasaan User (Studi Pada Mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi Universitas Lampung Angkatan 2014-2015. Hasilnya menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan user. Dalam penelitian yang dilakukan oleh

Nurcahyani (2018) yang berjudul Pengaruh Fitur *Instagram Stories* Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasilnya menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan mahasiswa. Namun hasil penelitian ini juga bertentangan dengan Supriyanto (2013) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara media sosial dengan kepuasaan konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Pengaruh Kompetensi Fiskus, Penyuluhan Pajak, dan Media Sosial Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)".**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi?
2. Apakah penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi?
3. Apakah media sosial berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi?
4. Apakah kompetensi fiskus, penyuluhan pajak, dan media sosial berpengaruh simultan terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan, maka ruang lingkup penelitian ini adalah pengaruh kompetensi fiskus, penyuluhan pajak dan media sosial terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi. Adapun objek penelitian ini yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan responden seluruh Wajib pajak yang terdaftar di KPP tersebut.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh media sosial terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan kompetensi fiskus, penyuluhan pajak, dan media sosial terhadap kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat yang antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
   a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai menambah wawasan pemahaman dan pengetahuan secara mendalam mengenai tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi.
   b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi tentang kompetensi fiskus, penyuluhan pajak, media sosial dan kepuasaan Wajib pajak Orang Pribadi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kembali masalah ini.
   c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai menambah koleksi pustaka bagi pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan.
2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi atau pemahaman ilmiah mengenai pengaruh kompetensi fiskus, penyuluhan pajak dan media sosial terhadap kepuasaan Wajib pajak, serta dapat diharapkan penelitian ini menjadi bahan perbadingan atau informasi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Penulis akan memaparkan sistematika penulisan penelitian yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, ruang lingkup dalam suatu penelitian, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis memaparkan mengenai landasan-landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini, mengenai penelitian sebelumnya dapat menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis dalam penelitian ini, kerangka pemikiran yang menguraikan dan membahas dalam penelitian ini, serta hipotesis atas penelitian yang akan diuji.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis memaparkan mengenai metode penelitian yang meliputi : pendekatan penelitian yang dipakai, objek dan subjek penelitian yang digunakan, teknik pengambilan sampel, jenis data yang diperlukan, teknik pengumpulan data, definisi operasional, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian. Dalam bab ini juga dikemukakan pengolahan data yang di peroleh dan berkaitan dengan pembahasan masalah yang di teliti.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, peneliti memaparkan mengenai kesimpulan dari laporan hasil penelitian berdasarkan hasil pengujian, analisis dan pembahasan serta menguraikan saran dari peneliti yang diberikan untuk pihak penelitian selanjutnya sehubungan dengan penelitian ini.

# DAFTAR PUSTAKA


Andyastuti, Listiana. (2013). *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

Badan pusat statistik. (2019, 16 April). *Realisasi penerimaan Negara Tahun 2015-2019.* Diakses 3 Agustus 2019. Dari https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-milyar-rupiah-2007-2019.html.

Chee-Keong Choong. (2008). A Study of Individual Taxpayer's Perception of Tax Practitioners in Malaysia. *ICFAI Journal of Accounting Research*; Vol. 7 Issue 2, p7-23, 17p. Malaysia.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 23.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Hamdan, Ainie. (2002). Tidak Relevannya Buku Petunjuk Pengisian dan Sering Berubahnya Format SPT, Memusingkan Wajib Pajak. Diakses 13 Agustus 2019. *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 hal 36-38.

Hardi. (2003). *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Kharisma.

Hida, Ramdhania El. (2010). *Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses 13 Agustus 2019. Dari http://finance.detik.com/read/2010/10/05/141529/1456035/4/wajib-pajak-masih-kecewa-dengan-pelayanan-kantor-pajak.

Hidayat, Syarifudin. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*, Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2005). *Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks.

Manalu, Lasmauli Nurita. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Wajib Pajak Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Binjai*. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Mardiasmo. (2012). *Perpajakan. Edisi Revisi 2012*. Yogyakarta: Andi.

Mujiyati, Abdul Aris. (2011). *Perpajakan Kontemporer*. Surakarta: MUP.

Mustikasari, Elia. (2007). Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. Simposium Nasional Akuntansi.

Nahnu, M. Zen. (2019, 14 Agustus). *Pelaku UMKM Palembang Ikuti Workshop Semua Bisa Jadi Duit.* Diakses 4 September 2019. Dari https://www.pajak.go.id/berita/pelaku-umkm-palembang-ikuti-workshop-semua-bisa-jadi-duit.

Nasrullah, Rulli. (2015). *Media Sosial, Persfektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Nurcahyani, Enny. (2018). *Pengaruh Fitur Instagram Stories Terhadap Kepuasaan Mahasiswa*. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Ortax. (2011). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Osei, Antwi John. (2015). Employee's Competency And Organizational Performance In The Pharmaceutical Industryan Empirical Study Of Pharmaceutical Firms In Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management* Vol. III, Issue 3 March 2015.

Pahala, Indra, *et al*. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota. *Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.

Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Pawenang, Lintang Puji. (2017). *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei pada Pegawai Pajak KPP Pratama Majalaya Bandung)*. Skripsi. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 Tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Priyatno. (2014). *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS.* Yogyakarta: Mediakom.

Putri, Nur Anisa. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepuasaan Pengguna E-Filling Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* Vol 21, No 1 (2018).

Putriani, *et al*. (2016). Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 14.1 Januari 2016: 79-90.

Qodir, Subki Abdul. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Ramadhani, Fitrio. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak. *Jurnal Jom FEKON* Vol.2 No.2 Oktober 2015.

Ratnasari, Ivana. (2018). Tingkat Kepuasaan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ruston, Tambunan. (2002). Orang Mau Berhitung Pajak dengan Benar Saja Harus Membayar Mahal. *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 halaman 39-40.

Sari, Anna Purwita. (2010). *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wajib pajak Terhadap Penggunaan Jasa Tenaga Ahli Pajak.* Semarang: Praktek Kerja Lapangan Universitas Katolik Soegijapranata.

Sari, Rasmini. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 18.3. Maret (2017).

Soemitro, Rochmat. (2011). *Pepajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.

Soemitro, S. (2014). *Analisis Ekonomi Jawa Barat.* Bandung: Unpad Press.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Suprajang, S. E., Nirwanto, N., & Firdiansjah, A. (2017, August). The Influence of Social Media and Service Quality on Satisfaction and Loyalty. In *International Conferences SDGs 2030 Challenges and Solutions* (Vol. 1, No. 1).

Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Virgyana, Ezra Eigita, *et al* (2016). *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Skripsi. Jakarta: Universitas Brawijaya.

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

Winerungan, Oktaviane Lidya. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA;* Vol.1 No.3; September 2013.