

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION

T. Munzir¹, Widodo Ismanto²

^{1,2}(Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia)

¹munzir.unrika@gmail.com, ²widodo@fekon.unrika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mempelajari tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam. KPP Pratama Batam sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak yang berperan penting dalam menjaga penerimaan negara, perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan atau dilakukan dengan metode studi pustaka. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Batam sudah baik dan Wajib Pajak telah memenuhi harapan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang baik.

Kata Kunci: Wajib Pajak; Kualitas pelayanan; Kepuasan

Abstract

This research study about influence of is quality of service to satisfaction of Taxpayer at Office Service of lease (KPP) Pratama Batam. KPP Pratama Batam as part of Directorate Generaling lease which play important role in protecting acceptance of state, require to improve the quality of service so that can give satisfaction to Taxpayer. Intention of this research is to know do influence of is quality of service have an effect on positive to satisfaction of Taxpayer. This Research is done or conducted with book study method. Result of obtained by research is conclusion that quality of given by service is KPP Pratama Batam have good and Taxpayer lick lips and have fulfilled Taxpayer expectation to quality of service of good public.

Keyword: Taxpayer; Quality of Service; Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara, salah satu sumber penerimaan yang paling besar adalah dari sektor perpajakan. Definisi pajak menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.

Berdasarkan definisi tersebut jelas bahwa pajak merupakan suatu kewajiban bagi warga negara dalam mendukung upaya pembiayaan pembangunan nasional yang diatur dengan Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan Pemerintah.

Penerimaan pajak di tahun 2013 ditargetkan sebesar Rp. 1.042,32 triliun atau naik sebesar 24,79 persen dibandingkan dengan realiasi penerimaan pajak tahun 2012. Penerimaan tersebut memberikan kontribusi sebesar 68,14 persen dari rencana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2013 yang sebesar Rp. 1.529,67 triliun. Pencapaian penerimaan pajak merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan untuk memenuhi target penerimaan pajak tersebut. Target pajak bukan merupakan tugas yang ringan bagi DJP mengingat situasi perekonomian dunia di tahun 2013 ini yang masih belum pulih, namun DJP tetap optimis dapat memenuhi target tersebut dengan melakukan evaluasi dan menyiapkan rencana untuk mengemban tugas ini.

Di Indonesia, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak masih rendah, dimana *tax ratio* Indonesia masih tergolong kecil, yaitu hanya berada di kisaran 12,3%. Namun demikian, jumlah penerimaan pajak selalu meningkat setiap tahunnya. Bisa dibayangkan apabila di negara kita ini, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak sangat tinggi, maka tentunya akan meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Beberapa waktu lalu bahkan ada ancaman pemboikotan pajak sempat menjadi isu hangat di tengah masyarakat. Isu ini tentunya menjadi ancaman serius bagi DJP di tengah upaya pemerintah untuk terus meningkatkan penerimaan pajak. DJP sebagai Institusi yang mengemban tugas mengumpulkan penerimaan pajak diharapkan mampu melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan memastikan tidak ada kebocoran penerimaan negara.

DJP secara konsisten telah melaksanakan reformasi birokrasi selama satu dekade, dan disaat itu pula penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan. Sebagai langkah pertama reformasi birokrasi, pada tahun 2002 sesuai KMK Nomor 65/KMK.01/2002 dibentuklah Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar dengan dua Kantor Pelayanan Pajak Wajib Besar atau lebih dikenal dengan LTO (*Large Taxpayers Office*) sebagai prototipe Kantor Pelayanan Pajak modern. Kantor ini dibentuk untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap para Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak terbesar dari seluruh Indonesia. Kemudian kedua pada tahun 2003, dikuti dengan pembentukan 10 Kantor Pelayanan Pajak Khusus yang berdomisili di Jakarta meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Ketiga, pada tahun 2004 dibentuk KPP MTO (*Medium Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP

Madya yang berjumlah 32 di seluruh Indonesia. Keempat, pada tahun 2006 hingga 2008 di seluruh Kantor Wilayah dibentuk KPP STO (*Small Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP Pratama dengan total 357 KPP Pratama di seluruh Indonesia.

KPP Pratama Batam sebagai salah unit Direktorat Jenderal Pajak, pada tahun 2013 ini mendapatkan target penerimaan pajak sebesar Rp. 863,8 milyar. Untuk mencapai tersebut, pemberian pelayanan prima (*excellent service*) yang sebaik mungkin kepada para Wajib Pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Petugas pajak harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan

Paulina (208) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, yaitu masyarakat merasa puas atau tidak puas.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan Wajib Pajak dalam hal ini Wajib Pajak merupakan pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak, sehingga kita bisa mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak sama dengan kepuasan pelanggan. Menurut Iriawan (2010) kepuasan pelanggan adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah dari karya ilmiah ini yaitu bagaimana peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode studi pustaka atau tinjauan pustaka. Menurut Andriani dkk (2010) dalam modul Metode Penelitian, bahwa yang dimaksud tinjauan pustaka adalah kegiatan meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan, sebelumnya sudah pernah dilakukan. Ada 5 (lima) penelitian terdahulu yang penulis cantumkan dalam karya ilmiah ini. Yang pertama, dilakukan oleh Paulina (2018) dalam tesisnya yang berjudul “Penerapan Kode Etik Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora”, mendapatkan kesimpulan bahwa penerapan kode etik dan kualitas pelayanan secara keseluruhan telah memenuhi harapan Wajib Pajak akan kualitas pelayanan publik yang baik.

Kedua, dilakukan oleh Auditua (2019) dalam tesisnya yang berjudul “Analisis Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara”, mendapatkan kesimpulan bahwa KPP Pratama Jakarta Jatinegara telah berhasil memenuhi harapan dan memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak, misalnya dalam hal tidak ada penarikan biaya atas pelayanan, pegawai yang mempunyai kemampuan dan pengetahuan luas, pegawai menjaga kerahasiaan data dan informasi Wajib Pajak dan proses penyelesaian pelayanan pajak dengan Sistem Informasi Perpajakan yang moderen, serta telah memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir basement, toilet yang bersih dan penempilan pegawai pajak yang rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya.

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Novelia (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kota Depok), mendapatkan kesimpulan bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10,3%, sedangkan sisanya sebesar 89,7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

Keempat, penelitian dilakukan oleh Fathoni (2011) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu”, mendapatkan kesimpulan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathi* dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Batu.

Kelima, penelitian dilakukan oleh Triwibawa (2012) dalam tugas akhirnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau dari Pelayanan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”, mendapatkan kesimpulan bahwa secara umum pelayanan kerja karyawan yang diberikan sangat baik dan Wajib Pajak sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik karena sudah memenuhi harapan Wajib Pajak. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal lokasi penelitian dan waktu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam, instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik (*public service*) berbeda dengan perusahaan yang mencari laba dan memiliki banyak pesaing.

Secara umum, KPP Pratama Batam mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan administratif dan pemeriksaan. Sebelum modernisasi, struktur organisasi masih terbagi berdasarkan jenis pajak sehingga pelayanan yang diberikan dirasakan oleh Wajib Pajak kurang efisien dan efektif karena harus berurusan dengan beberapa seksi. Setelah modernisasi, struktur organisasi tidak lagi terbagi berdasarkan jenis pajak melainkan berdasarkan fungsi dengan menunjuk *Account Representative* sebagai petugas pajak yang bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih intensif dan informatif.

KPP Pratama Batam merupakan kantor yang menangani Wajib Pajak yang berada di Kota Batam termasuk wilayah kepulauan yaitu Kecamatan Galang dan Kecamatan Belakang Padang. Wajib Pajak yang terdaftar sampai dengan bulan April 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Daftar Wajib Pajak di KPP Pratama Batam

No.	Jenis Wajib Pajak	Jumlah Pajak	Wajib
1.	Badan	30.314	
2.	Orang Pribadi	391.171	
3.	Bendahara	1.187	
	Jumlah	422.672	

Sumber: KPP Pratama Batam, 2020

Dari jumlah Wajib Pajak tersebut merupakan jumlah terbesar dari seluruh Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Indonesia. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut ,

KPP Pratama Batam didukung dengan 96 pegawai yang terbagi dalam beberapa seksi. Dari semua pegawai tersebut, yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak atau memberikan pelayanan adalah sebanyak 62 pegawai.

Pelayanan yang diberikan KPP Pratama Batam antara lain:

- a. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), termasuk perubahan data/identitas Wajib Pajak;
- b. Penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan;
- c. Pemberian informasi perpajakan, melalui petugas *helpdesk*;
- d. Penyediaan formulir perpajakan;
- e. Penerimaan surat permohonan dari Wajib Pajak misalnya permohonan Surat Keterangan Bebas, Surat Keterangan Fiskal, pemindahbukuan, permohonan keberatan, permohonan pengurangan, permohonan restitusi dsb;
- f. Konsultasi mengenai perpajakan yang dilakukan oleh *Account Representative* baik melalui telpon, secara langsung maupun melalui surat.

Dari semua jenis pelayanan tersebut dilaksanakan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) kecuali pemberian konsultasi yang dilakukan di ruangan konsultasi. TPT adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. Standar pelayanan TPT dan fasilitas yang ada di KPP Pratama Batam adalah sebagai berikut:

- a. Jadwal pelayanan adalah pukul 08.00 - 16.00, terpampang jelas di papan pengumuman di depan pintu masuk;
- b. Pada jam istirahat (termasuk hari jumat), petugas TPT dan petugas *helpdesk* tetap melakukan pelayanan, petugas bergantian beristirahat;
- c. Petugas memakai standar pakaian petugas TPT;
- d. Fasilitas TPT dilengkapi dengan sistem antrian menggunakan mesin nomor urut, tempat duduk untuk menunggu antrian, ruangan ber-AC, pengharum ruangan dan dua buah televisi untuk hiburan dalam menunggu antrian;
- e. Penyelesaian surat-surat permohonan Wajib Pajak, KPP mempunyai standar jangka waktu penyelesaian;
- f. Prasarana pendukung seperti ruang konsultasi, toilet, mushala, sarana parkir, tempat merokok, dan lain-lain;

- g. Terdapat petugas pendukung seperti satpam dan *cleaning service*. Satpam bertugas menyambut dan menyapa Wajib Pajak, menanyakan keperluan, mengarahkan dan menginformasikan tujuan apabila Wajib Pajak belum memahami pelayanan yang disediakan. Sedangkan *cleaning service* bertugas menjaga kebersihan ruang TPT, toilet, mushala, seluruh bagian luar dan dalam gedung kantor;
- h. Pemberian pelayanan terhadap Wajib Pajak tidak dikenakan biaya, sesuai dengan kode etik Direktorat Jenderal Pajak.

Walaupun KPP Pratama Batam sudah menerapkan standar pelayanan terhadap Wajib Pajak, namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat keluhan dari para Wajib Pajak misalnya:

- a. Waktu menunggu antrian yang terlalu lama;
- b. Kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, terutama pada saat kondisi ramai terdapat Wajib Pajak yang tidak mendapatkan tempat duduk;
- c. Wajib Pajak kesulitan mendapatkan lahan parkir kendaraan sehingga harus parkir di luar area kantor;

Kondisi di atas bukan karena KPP Pratama Batam tidak memberikan pelayanan yang bagus, namun hal ini disebabkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam mencapai 422.672 Wajib Pajak;
- b. Kondisi antrian yang terlalu panjang, dikarenakan para konsultan pajak yang melaporkan SPT untuk beberapa Wajib Pajak;
- c. Kebiasaan Wajib Pajak yang melaporkan mendekati batas akhir pelaporan yaitu tanggal 20 setiap bulannya. Pada tanggal 20 ini, TPT dipenuhi para Wajib Pajak yang mau melaporkan SPT sehingga biasanya hingga pukul 17.00 (jam pulang kantor) antrian masih banyak. Namun demikian, petugas TPT tetap melayani para Wajib Pajak sampai larut malam menyelesaikan tugasnya;

KPP Pratama Batam memiliki komitmen untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan, memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Hal ini sesuai dengan apa yang dipaparkan Pulina (2018) bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan organisasi memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Langkah-langkah

yang telah dan akan dilakukan KPP Pratama Batam menindaklanjuti keluhan dari para Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pada kondisi sibuk dilakukan pembatasan jumlah SPT yang disampaikan yaitu sebanyak 5 (lima) jenis laporan untuk 1 (satu) nomor antrian, hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan penumpukan antrian;
- b. Khusus untuk pelayanan pendaftaran NPWP yang dalam pelayanannya membutuhkan waktu lebih lama dari penerimaan pelaporan SPT, dilakukan di ruangan tersendiri sehingga tidak mengganggu pelaporan SPT;
- c. Menghimbau kepada Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan pada awal-awal bulan agar tidak mengantri terlalu banyak;
- d. KPP menambah lahan parkir di belakang gedung, sehingga diharapkan Wajib Pajak tidak kesulitan lagi untuk menemukan lahan parkir;
- e. KPP Pratama Batam merencanakan perluasan TPT dan ruang tunggu untuk memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya.

Selain keluhan dari para Wajib Pajak, tentunya ada juga kepuasan. Definisi kepuasan pelanggan menurut Iriawan (2010) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan yang dirasakan para Wajib Pajak atas kualitas pelayanan dari KPP Pratama Batam antara lain:

- a. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang baik, sopan, tanggap, cepat, sesuai dengan SOP serta tidak mempersulit pelayanan dari para petugas di TPT;
- b. Wajib Pajak mendapatkan informasi yang jelas mengenai perpajakan dari petugas *helpdesk*
- c. Wajib Pajak terbantu dengan adanya *Account Representative* yang membantu para Wajib Pajak dalam berkonsultasi, membimbing, menginformasikan perubahan peraturan dan peraturan terbaru, merespon pertanyaan atau permintaan lain sehubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- d. Wajib Pajak terbantu oleh adanya satpam yang mengarahkan tujuan sehubungan dengan keperluannya ke KPP Pratama Batam;
- e. Petugas menguasai peraturan perpajakan dengan baik dan memberikan pemecahan masalah dengan tepat;

- f. Petugas berpakaian rapi dan sopan;
- g. Sistem antrian yang menggunakan nomor mesin nomor urut sudah bagus, dan suara mesin pemanggil nomor antrian terdengar sangat jelas;
- h. Ruang tunggu dan sarana pendukung seperti ruang konsultasi, toilet dan mushala yang tersedia selalu terjaga kebersihannya;
- i. KPP Pratama Batam tidak terganggu apabila terjadi aliran listrik padam karena mempunyai *genset* sehingga tidak mengganggu proses pelayanan;

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan KPP Pratama Batam sudah baik, didukung dengan sarana dan prasarana yang baik, kebersihan yang selalu terjaga, formulir perpajakan yang mudah diperoleh dan penampilan dari para petugas yang rapi dan sopan. 2) Bahwa Wajib Pajak secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Batam dan telah memenuhi harapan atas kualitas pelayanan publik yang baik. 3) Bahwa kualitas pelayanan yang baik dari KPP Pratama Batam berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut: 1) Bahwa KPP Pratama Batam sebagai instansi yang berperan penting dalam penerimaan negara harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak. 2) Wajib Pajak terdaftar sebanyak 422.672, sudah seharusnya KPP Pratama Batam dipecah menjadi 2 (dua) KPP agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih maksimal. 3) Rencana perluasan ruangan TPT agar segera direalisasikan untuk memberikan kenyamanan yang lebih terhadap Wajib Pajak. 4) Fasilitas dan sarana pendukung perlu ditambah seperti layar informasi yang berisi peraturan terbaru, tempat brosur dan *leaflet* perpajakan, kotak kritik dan saran, koran/majalah, penyediaan permen di loket penerimaan dan penyediaan dispenser/air mineral.

REFERENSI

Andriani, Durri dkk. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta. Universitas Terbuka.

- Auditua, Hotman. 2019. Analisis Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara. *Tesis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Jakarta
- Fathoni, M Khoiru Rusydi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Tesis*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Iriawan, Her Ovita Trianggono. 2010. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat. *Tesis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Novelia, Kiki Rizki. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kota Depok). *Tesis*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia. Jakarta
- Paulina, Theresia Helena. 2008. Penerapan Kode Etik Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora. *Tesis*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Triwibawa, Ajisantosa. 2012. “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau dari Pelayan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”. *Tesis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta