

Pengaruh Penerapan E-Faktur terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening

Ghani Kurniawan*, Elly Halimatusadiah, Asri Suangga

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

ghanikurniawan2002@gmail.com, ellyhalimatusadiah@unisba.ac.id, asri.suangga@unisba.ac.id

Abstract. This study aims to analyze the effect of e-Invoice implementation on the level of satisfaction of individual taxpayers with tax service quality as an intervening variable. Data was collected through a questionnaire distributed to 60 taxpayer respondents at KPP Pratama Soreang. Data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) method with SmartPLS 4 software. The results showed that the application of e-Invoicing had a significant positive effect on the level of taxpayer satisfaction. The quality of tax services also has a significant positive effect on the level of taxpayer satisfaction. In addition, the application of e-Invoicing has a significant positive effect on the quality of tax services. Finally, the quality of tax services mediates the effect of e-Invoice implementation on the level of taxpayer satisfaction.

Keywords: *e-Invoicing, Taxpayer Satisfaction, Tax Service Quality, KPP Pratama Soreang, Partial Least Square (PLS).*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-Faktur terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai variabel intervening. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 60 responden Wajib Pajak di KPP Pratama Soreang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, penerapan e-Faktur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak. Terakhir, kualitas pelayanan pajak memediasi pengaruh penerapan e-Faktur terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Kata Kunci: *e-Faktur, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, KPP Pratama Soreang, Partial Least Square (PLS).*

A. Pendahuluan

Indonesia termasuk salah satu negara berkembang yang memiliki pendapatan semakin tinggi dari tahun ke tahun untuk pelaksanaan pembangunan serta untuk memenuhi fasilitas yang ada, untuk mencapai kemakmuran bagi masyarakat dibutuhkan adanya kerja sama antara kedua belah pihak. “Salah satu sumber pendapatan negara yaitu penerimaan pajak” (Nabila, Rahmawati, 2021). “Pemungutan pajak bersifat memaksa sebab dilaksanakan sesuai undang-undang. Oleh karena itu pengelolaan penerimaan pajak wajib dilakukan dengan baik, sistematis serta akurat” (Kumala Jaya, 2019).

Dilansir dari pajak.go.id, dalam rangka menjaga keberlangsungan program reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan guna mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik serta untuk memberikan pelayanan yang baik, Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyelenggarakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan komwasjak.kemenkeu.go.id, “pada survei kepuasan layanan yang diselenggarakan tahun 2021 dan 2022, sekretariat komite pengawas perpajakan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,51 pada tahun 2021 dan 3,74 pada tahun 2022”. Dilansir juga dari media sosial Instagram KPP Pratama Soreang Periode Triwulan I Tahun 2024, mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai IKM 96,75. Kemudian, pada Triwulan II Tahun 2024, mengalami kenaikan menjadi 98,00 dengan kategori sangat baik. Namun, pada Triwulan III dan IV Tahun 2024, mengalami penurunan, Triwulan III dengan nilai IKM 97,75, dan Triwulan IV dengan nilai IKM 96,00.

Kepuasan Wajib Pajak merupakan hasil dari evaluasi wajib pajak terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem pajak, yang mencakup kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan keadilan dalam perilaku” (Zuraida, 2020). “Kepuasan wajib pajak adalah pelayanan dan sistem pajak yang sesuai dengan ekspektasi atau harapan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas layanan dan e-sistem perpajakan” (Afifah & Susanti, 2021). Menurut Iqbal, M. (2018), “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan.

Dilansir dari money.kompas.com, “beberapa karyawan mengeluhkan potongan pajak penghasilan (PPh) pasal 21 yang lebih besar atas gaji yang diterima pada bulan Januari. Keluhan itu disampaikan setelah pemerintah melakukan penyesuaian terhadap formulasi perhitungan potongan PPh 21”(Ramli & Djumena, 2024). Dilansir juga dari beritakalteng.com, adanya keluhan masyarakat terhadap petugas samsat, terkait pelayanan petugas yang cenderung mempersulit ketika ingin membayar pajak kendaraan. Selanjutnya dilansir dari beritakalteng.com, adanya keluhan dari masyarakat terhadap petugas samsat, mengenai pelayanan yang mempersulit ketika ingin membayar pajak kendaraan.

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yaitu kualitas pelayanan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. “Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa” (Rahmadana, Mawati, et al., 2020). Kualitas layanan perpajakan adalah penilaian dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja, berdasarkan keandalan dan daya tanggap serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Wilson et al., 2016), Kualitas layanan adalah evaluasi terfokus yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap dimensi layanan tertentu yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan sesuai harapan maka pelanggan merasa puas. (Silalahi et al., 2015).

Pada faktanya, dilansir dari mertotvnews.com, “terdapat perlakuan tidak menyenangkan dari petugas bandar, selain itu, fatimah zahrattunnisa menceritakan pengalamannya tentang pengiriman piala yang merupakan hadiah dari ajang pencarian bakat di Jepang. Ketika akan mengirimkan pialanya ke Indonesia Fatimah mendapatkan tagihan pajak sebesar Rp 4 juta dari bea cukai”(Amirullah, 2023). Dilansir juga dari legion-news.com, terdapat oknum pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, yang diduga melakukan penagihan pajak secara sepihak.

Selain dari faktor kualitas layanan, tingkat kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh sistem elektronik atau e-sistem perpajakan, salah satunya e-Faktur. E-Faktur adalah faktur yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (Rahayu, 2017). E-Faktur merupakan sistem elektronik yang memungkinkan penggunaanya dapat

mengirim dan/atau melaporkan bukti pungutan pajak dengan lancar, baik, dan tepat. Faktur pajak merupakan faktur yang digunakan untuk bukti pungutan pajak dan sebagai sarana untuk mengkreditkan pajak masukan (Waluyo, 2011) Keunggulan e-Faktur bagi pengusaha kena pajak adalah memberikan kenyamanan pengusaha, proteksi dari penyalahgunaan pihak yang tidak bertanggungjawab, dan juga validasi faktur pajak dapat diketahui oleh pihak pembeli (Rotua Sitorus, 2020).

Dilansir pada laman klikpajak.id terdapat “kendala penggunaan web E-Faktur, sering dialami pengguna E-Faktur web based DJP pada saat akan melaporkan SPT Masa PPN” (Fitriya, 2024). Dilansir juga dari flazztax.com, yang menjelaskan bahwa, “kesulitan teknis adalah hal yang umum terjadi pada pengguna portal E-Faktur Direktorat Jenderal Pajak (DJP), saat mereka bersiap untuk melaporkan SPT Masa PPN” (Flazztax, 2024). Dilansir dari pajak.com, “wajib pajak juga mengeluhkan beberapa kendala saat melakukan pembaharuan E-Faktur versi terbaru, antara lain adanya kendala error bertuliskan ETAX-40001” (Hariani, 2024). Hal – hal tersebut dapat menghambat wajib pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat Pengaruh Penerapan E-Faktur Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Intervening?”. Selanjutnya, identifikasi masalah dan tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

Berikut uraian latar belakang yang terjadi, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan e-faktur terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh penerapan e-faktur terhadap kualitas pelayanan pajak?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh penerapan e-faktur terhadap kepuasan wajib pajak dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak?

Dengan tujuannya sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-faktur terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-faktur terhadap kualitas pelayanan pajak.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh e-faktur terhadap kepuasan wajib pajak dengan dimediasi oleh kualitas pelayanan pajak

B. Metode

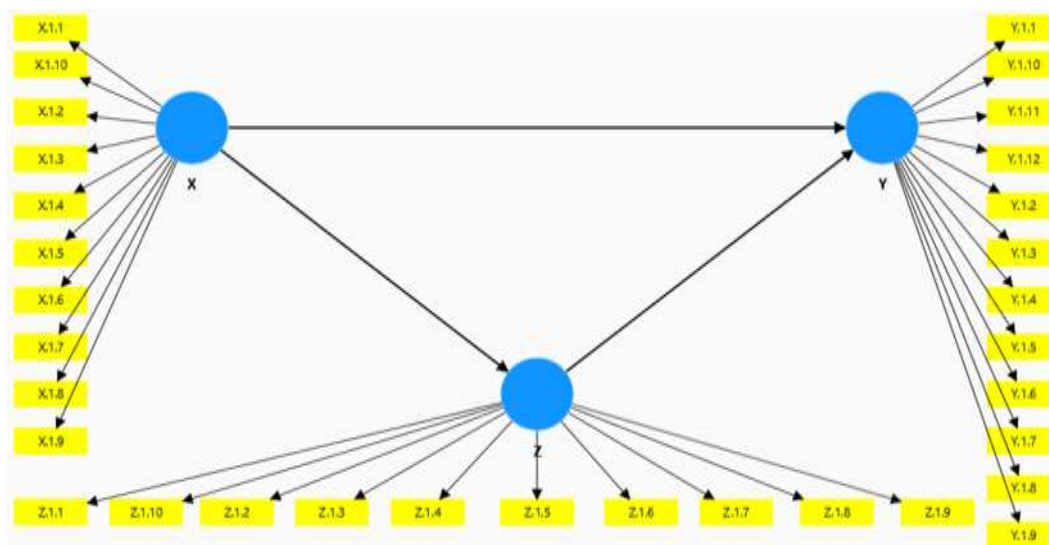
Peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan e-Faktur yang terdaftar di KPP Pratama Soreang dengan jumlah populasi sebanyak 2.994 wajib pajak.

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu Nonprobability Sampling dengan pendekatan teknik convenience sampling diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 61 wajib pajak yang menggunakan e-Faktur yang terdaftar di KPP Pratama Soreang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan studi pustaka. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis kuantitatif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Antara Penerapan E-Faktur (X) terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan Kualitas Pelayanan Pajak (Z) sebagai Variabel Intervening

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis pengaruh Penerapan E-Faktur terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening. Hasil pengujian dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pengujian Hipotesis

Tabel 1. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Penerapan e-Faktur (X) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.284	2.243	0.025	H ₁ Diterima
Penerapan e-Faktur (X) -> Kualitas Pelayanan Pajak (Z)	0.574	5.155	0.000	H ₂ Diterima
Kualitas Pelayanan Pajak (Z) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.486	4.079	0.000	H ₃ Diterima

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2025.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa Penerapan E-Faktur ternyata berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0.284. Nilai signifikan, yaitu sebesar 0.025 lebih kecil dari tingkat alpha 5%. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar 2.243 lebih besar dari 1,96 (T-tabel). Kemudian, Penerapan E-Faktur berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0.574 dan nilai signifikan, yaitu sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat alpha 5%. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar 5.155 lebih besar dari 1,96 (T-tabel). Lalu, Kualitas Pelayanan Pajak sebagai variabel intervening dapat mempengaruhi terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan koefisien parameter sebesar 0.486. Nilai signifikan, yaitu sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat alpha 5%. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar 4.079 lebih besar dari 1.96 (T-tabel).

Penerapan E-Faktur dalam penelitian ini meliputi Content, Accuracy, Format, Timeline, dan Easy of Use. Kemudian Kualitas Pelayanan Pajak meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan Kenyamanan. Sedangkan Kepuasan Wajib Pajak meliputi Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Spesifikasi jenis pelayanan, Biaya/tarif, Kompetensi pelaksanaan, Perlakuan pelaksanaan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan Sarana dan prasarana.

Pengaruh Penerapan E-Faktur Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

E-Faktur adalah sebuah software atau sistem elektronik yang disediakan untuk membuat faktur dan untuk mencatat serta melaporkan transaksi pajak seperti SPT Masa PPN bagi wajib pajak PKP, yang bertujuan agar dalam pencatatan dan pelaporan menjadi lebih baik dan efisien serta memudahkan wajib pajak, dengan sistem e-Faktur yang ramah digunakan, informasinya tepat waktu dan akurat, serta mudah diakses, dapat menimbulkan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakan e-Faktur tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Soreang. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai original sample 0.284, dan nilai signifikansi sebesar $2.243 > 1,96$ serta nilai p-value sebesar $0.025 < 5\%$. Bahwa secara parsial variabel e-sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Selanjutnya penelitian dari (Darmawi, 2021) menyatakan pengaruh penerapan e-sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di kota Makassar. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti berpengaruh positif signifikan.

Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai original sample 0.486 (positif), dan nilai signifikansi 4.079 lebih besar dari 1,96, serta nilai p-value sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, penelitian (4) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Sehingga hipotesis kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, terbukti berpengaruh positif signifikan.

Penerapan E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

E-Faktur merupakan inovasi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam sistem informasi, di mana dengan adanya penerapan e-Faktur ini dapat mempercepat wajib pajak dalam mencatat dan melaporkan transaksi jual beli, sehingga menjadi lebih efisien, akurat, dan mengurangi faktur fiktif, serta memudahkan pengawasan. Penerapan e-Faktur yang baik dan lancar saat digunakan oleh wajib pajak, dapat menggambarkan bagaimana kualitas dari pelayanan pajak.

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pada penerapan e-Faktur terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample sebesar 0.574 (positif), dengan nilai t statistik sebesar 5.155 lebih besar dari 1,96 (t tabel), dan nilai p value sebesar 0.000 kurang dari 5%. Hal ini bahwa implementasi e-Faktur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sistem administrasi pajak. Selanjutnya penelitian (5) yang menyatakan bahwa pada inovasi e-Faktur yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan pengusaha kena pajak (PKP) di KPP Pratama Malang Selatan. Sehingga hipotesis pada penelitian ini, yaitu pengaruh penerapan e-Faktur terhadap kualitas pelayanan pajak, terbukti berpengaruh positif signifikan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Penerapan E-Faktur Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening, dapat disimpulkan sebagai berikut:

5. Penerapan e-Faktur berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
 1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
 2. Penerapan e-Faktur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak.
 3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan dalam memediasi penerapan e-Faktur terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih bagi kedua orang tua yang telah memberikan dukungan serta do'a kepada penulis selama penelitian ini. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Elly Halimatusadiah, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku pembimbing I dan Ibu Asri Suangga, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II dengan dedikasi tinggi, ketekunan dan ikhlas beliau mendampingi, membimbing, memberikan semangat, mengoreksi dan meluruskan jalannya penelitian ini dari awal pembuatan usulan penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini sehingga bisa selesai tepat waktu. Hal yang tidak terlupakan juga kepada teman, rekan, dan sahabat yang selalu membantu, menyemangati dan mendoakan penulis hingga selesainya penelitian ini

Daftar Pustaka

- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, E-SYSTEM PERPAJAKAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIBPAJAK.
- Amirullah, I. (2023, March 23). Sederet Keluhan Warga soal Buruknya Pelayanan Pegawai Pajak dan Bea Cukai.
- Azzahra, R. R., Nurhayati, N., & Mardini, R. (2024). Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening.
- Boediono. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. PT Rineka.
- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
- Darmawi. (2021a). Akuntansi Perpajakan. Salemba Empat.
- Darmawi. (2021b). Akuntansi Perpajakan. Salemba Empat.
- Fitriya. (2024, September 11). Web eFaktur Error : Penyebab dan Solusi Terbaru.
- Flazztax. (2024, September 14). Pentingnya Ketahui Penyebab dan Cara Mengatasi e-Faktur Pajak yang Error.
- Ghozali. (2021). Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (3rd ed.). Universitas. Universitas Diponegoro.
- Halimatusadiah, E., Azmi Bahtiar, M., & Sofianty, D. (2019). Prosiding Akuntansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonegara).
- Hariani, A. (2024, July 23). "Update" e-Faktur 4.0 Eror? DJP Jelaskan Cara untuk Mengatasinya.
- Hidayat. (2020). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang).
- Indarti, & Indah. (2019). PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI E-REGISTRATION, E-SPT, E-BILLING, E-FILING DAN E-FAKTUR BAGI PKP TERHADAP KUALITAS LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KPP PRATAMA PANDEGLANG.

- Ismoyo, T. Y. (2018). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi model kesuksesan sistem informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Manajemnt*. Pearson.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip–Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Kumala Jaya, D. N. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PPN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI DKI JAKARTA. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 255. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i2.2321>
- Lestari, S. N. A. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2020). PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang) (Vol. 09).
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani. (2023). PENGARUH PENERAPAN E- FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 23(2). <https://doi.org/10.30596/15539>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. andi offset.
- Mulayadi. (2020). *Akuntansi Pajak*. Salemba Empat.
- Nabila, S. I. (2021). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. <http://www.pajak.go.id>,
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Rachma, R. (2016). (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara) of e-SPT electronic system , implementation of electronic e-Registration system, the implementation of electronic systems e-Filing, Tax Administration Service Quality.
- Nurrahman, R., Nurhayati, N., & Helliana, H. (2021). Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Rahmadana, F. M., Mawati, T. A., Siagian, N., Perangin-angin, A. M., & Refelino, J. (2020). *PELAYANAN PUBLIK* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, M. D., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6380>
- Ramli, R. R., & Djumena, E. (2024, January 27). Karyawan Ramai-ramai Keluhkan Potongan Pajak Lebih besar, Ditjen Pajak Buka Suara.

- Rotua Sitorus, R. (2020). Moderasi Insentif Pajak Di Era Pandemi Covid-19 atas Pengaruh E-Faktur Dan E-Bukti Potong Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta>
- Saida, K., Yuliani, T., & Deden, D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BALIKPAPAN TIMUR TAHUN 2019.
- Sari, D. (2013). Konsep dasar perpajakan . PT. Refika Aditama.
- Satria, O. P. (2017). Pengaruh Penerapan E-Faktur Dan Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Depok Cimanggis).
- Silalahi, Musadieg, & Nurtjahjono. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENERIMAAN PAJAK. *Jurnal Perpajakan*.
- Siti Resmi. (2019). *Perpajakan: Teori & Kasus*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Pub. L. No. 28 (2007).
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia* (10th ed.). Salemba Empat.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.
- Zakiyah Maya Indriastuti, I. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. www.cnbcindonesia.com
- Wanda AP, Halimatusadiah E. Pengaruh Solvabilitas dan Profitabilitas terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*. 2021 Oct 26;1(1):59–65.
- Audilla P, Sofianty D, Suangga A. Pengaruh Implementasi E-Samsat dan Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi [Internet]*. 2024 Jul 16;4(1):29–36. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRA/article/view/3801>
- Wanda AP, Halimatusadiah E. Pengaruh Solvabilitas dan Profitabilitas terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*. 2021 Oct 26;1(1):59–65.