

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Sitti Mispa
(STIEM Bongaya Makassar)

ABSTRAK

The purpose of the research were : 1) to analyze the influence mix marketing consisted product, price, promotion and location toward the satisfaction of customer at PT. Belian Cahya Utama in Makassar and 2) identify the most dominant variable in influencing toward the satisfaction of customer at PT. Belian Cahya Utama in Makassar. The populations of the research were 117 customers of Housing Permata Indah Regency and Griya Bandara Permai in Makassar. Total sample were 90 customers. The research used primary data and secondary data. Method of analysis data used descriptive statistic analysis and multiple linear regressions using SPSS program. The result of the research showed that the variable product, price, promotion, and location gave the positive influence significantly toward the satisfaction of the customers at PT. Belian Cahya Utama in Makassar. Further, in partially, the research showed that the variable product, price, and location had the positive influence in satisfaction of customer while the variable of promotion did not. Moreover, the variable of product was the most dominant influence in satisfaction of customers.

Keywords: Mix marketing, product, price, promotion, location, and satisfaction of customers

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat sering dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat. Dana yang dibutuhkan untuk pembangunan dapat bersumber dari penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Penerimaan luar negeri yang berasal dari pinjaman ini hanya sebagai pelengkap dari pembangunan. Sumber

penerimaan dalam negeri dapat diperoleh dari minyak dan gas bumi (migas). Penerimaan non migas berasal dari penerimaan pajak dan non pajak.

Penghasilan dari sektor perpajakan berperan dominan dalam penerimaan negara, penerimaan yang diperoleh digunakan untuk pengeluaran rutin dan pembangunan nasional, tujuan dalam pembangunan nasional yaitu untuk terus meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan dalam pembangunan nasional salah satunya dengan menggali potensi dalam bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi yang berwenang dalam menghimpun penerimaan pajak melakukan beberapa inovasi dalam bidang pelayanan, salah satunya dengan melakukan peningkatan Kualitas Pelayanan yang prima terhadap masyarakat, yaitu memberikan pelayanan terbaik, memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan wajib pajak agar kepuasan Wajib Pajak dapat terwujud. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamidah,dkk 2015) yang menyatakan bahwa “Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu dipengaruhi oleh pelayanan prima secara positif signifikan”.

Peranan fiskus di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Di dalam dunia usaha yang mana pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak, para wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Sehingga masyarakat wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak dapat menikmati pelayanan yang baik, jika kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil kepuasan para wajib pajak atas pelayanan aparat pajak, maka pimpinan harus melakukan koreksi atas kinerja yang ditunjukkan selama ini.

Permasalahan yang terjadi justru ketidakpuasan wajib pajak. Wajib pajak mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat wajib pajak yang dirugikan karena kesalahan fiskus, namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajibannya 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 yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan.

Penelitian ini dilakukan dengan alasan peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”*

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan ?
2. Apakah kompetensi fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah dan memperluas wawasan berpikir penulis tentang berbagai ilmu dan teori perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bacaan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

II. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Mustikasari, 2007). Seseorang dapat bertindak berdasarkan intensi atau niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh 3 faktor, yaitu :

a. Behavioral Beliefs

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. Normative Beliefs

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. Control Beliefs

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

Dikaitkan dengan penelitian ini, Theory of Planned Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mendapatkan kepuasan ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:334) dalam (Hamidah,dkk 2015) kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal yang

bersifat puas, kesenangan, kelegaan.

Day (Tse dan Wilton,1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktuan yang dirasakan setelah pemakaiannya

Sedangkan Kotler (2008) dalam (Vigryana,dkk 2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya

Definisi diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan,pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan,pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu penelitian, yang baru dapat dibuktikan dengan mengumpulkan data-data (Arikunto, 2013:110) dalam (Vigryana dkk, 2016). Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu dan dasar logika, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ = Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H₂ = Kompetensi fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H₃ = Kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan di Jl. Urip Sumoharjo KM 4 GKN I. Makassar 441259. Waktu yang digunakan dalam penelitian dan penulisan dibutuhkan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang akan dijadikan objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 114.993 Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Sampel

Teknik pengambilan sample penelitian dipakai yaitu *Insidental sampling*. *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut

:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Dimana : n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = nilai presisi yang ditetapkan = 0,1

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{114.993}{114.993 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *survey* menggunakan media angket (kuesioner). Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan. Kuesioner penelitian ini akan dijawab dan diisi oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Pertanyaan-pertanyaan akan disampaikan dengan sederhana dan mempermudah petunjuk pengisian dengan menampilkannya secara jelas dan sederhana agar responden dapat melakukan pengisian dengan mudah dan lengkap.

Analisis Data

Pengujian yang dipakai dalam analisis data penelitian ini adalah :

1. Analisis Statistik Deskriptif

Digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata – rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, nilai range, nilai standar deviasi, dari data kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan pengembangan dari analisis sederhana. Kegunaannya untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila variabel independen dua atau lebih. Persamaan analisis regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kompetensi Fiskus
 e = Error

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data atas Variabel Penelitian

Deskripsi merupakan penjelasan berupa analisis tanggapan responden melalui penyebaran kuesioner. Berikut adalah rekapitulasi skor jawaban Responden terhadap masing-masing indikator.

a. Deskripsi data atas variabel kepuasan wajib pajak

Tabel 1 : Rekapitulasi skor jawaban responden untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak

Indikator Variabel	(Item/Butir)	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Rerata (Mean)
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
Y11	Y111	42	46%	47	52%	2	2%	0	0%	0	0%	4,43
	Rerata Indikator pelayanan yang diperoleh sesuai harapan											4,43
	Y112	42	46%	44	48%	5	5%	0	0%	0	0%	4,40
	Rerata Indikator sarana gedung KPP Pratama Makassar Selatan sesuai harapan											4,40
Y12	Y121	47	52%	38	42%	5	5%	1	1%	0	0%	4,43
	Rerata Indikator keramahan fiskus sesuai harapan											4,43
	Y122	43	47%	39	43%	8	9%	1	1%	0	0%	4,36
	Rerata Indikator proses pelayanan mudah											4,36
Rerata Kepuasan Wajib Pajak (Y)												4,40

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan, dari 91 wajib pajak yang dijadikan responden memberikan tanggapan dengan jumlah persentase rata-rata keseluruhan 4,40, artinya wajib pajak termasuk pada kriteria cukup puas.

Pada indikator pertama “pelayanan yang diperoleh sesuai harapan” dengan nilai rata-rata 4,43 hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 47 responden atau 52%. Artinya, wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa pelayanan yang mereka dapatkan sudah sesuai dengan harapan mereka.

b. Deskripsi data atas variabel kualitas pelayanan

Tabel 2 : Rekapitulasi skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan

Indikator Variabel	(Item/ Butir)	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Rerata (Mean)
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
		X111	53	58%	37	41%	1	1%	0	0%	0	
X11	Rerata Indikator fiskus berpenampilan rapi										4,57	
	X112	48	53%	41	45%	2	2%	0	0%	0	0%	4,50
	Rerata Indikator sarana dan prasarana gedung KPP Makassar Selatan nyaman dan memadai										4,50	
	X121	47	52%	41	45%	3	3%	0	0%	0	0%	4,48
X12	Rerata Indikator fiskus tepat waktu dalam memberikan pelayanan										4,48	
	X122	40	44%	49	54%	2	2%	0	0%	0	0%	4,41
	Rerata Indikator fiskus mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan										4,41	
	X131	62	67%	29	31%	0	0%	0	0%	0	0%	4,79
X13	Rerata Indikator fiskus tegas dalam menjalankan aturan perpajakan										4,79	
	X132	51	56%	34	37%	6	7%	0	0%	0	0%	4,55
	Rerata Indikator fiskus cepat dalam menangani keluhan Wajib Pajak										4,55	

X14	X141	57	63%	32	35%	2	2%	0	0%	0	0%	4,60
	Rerata Indikator fiskus memberikan pelayanan dengan santun											4,60
	X142	39	43%	51	56%	1	1%	0	0%	0	0%	4,45
	Rerata Indikator yakin bahwa fiskus dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak											4,45
Rerata Kualitas Pelayanan												4,54

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Artinya kualitas pelayanan dapat digunakan menjadi indikator oleh Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Makassar Selatan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat merasa puas dan dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan taat dan patuh.

Interpretasi Hasil Penelitian

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak

Hipotesis pertama yang diajukan secara parsial yaitu H_1 Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil statistik yang telah dilakukan memiliki nilai t_{hit} lebih besar dari t_{tab} ($5,178 > 1,987$) dan nilai signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Hal ini terbukti dari hipotesis yang dihasilkan menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Hamidah,dkk (2015) yang menyatakan bahwa "Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pelayanan prima secara positif dan signifikan". Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa semakin puas.

b. Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak

Hipotesis kedua yang diajukan secara parsial yaitu H_2 Kompetensi Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP

Pratama Makassar Selatan. Hasil statistik yang telah dilakukan memiliki nilai t_{hit} lebih besar dari t_{tab} ($2,228 > 1,987$) dan nilai signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,028 < 0,05$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Hal ini terbukti dari hipotesis yang dihasilkan menunjukkan Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Fitri Ramadhani (2015) yang menyatakan bahwa “Dengan memiliki kompetensi yang baik maka akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak”. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki fiskus, maka wajib pajak akan merasa semakin puas.

- c. Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.

Hipotesis ketiga yang diajukan secara simultan yaitu H_3 Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan analisis data dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil regresi berganda pada penelitian ini dapat dilihat nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} , yaitu ($25,185 > 3,107$) serta diperkuat pada tingkat signifikan 0,000 atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,05 > 0,000$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Hal ini terbukti dari hipotesis yang dihasilkan menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Vigryana,dkk (2016) yang menyatakan bahwa “Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak”. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan kompetensi yang dimiliki fiskus, maka wajib pajak akan merasa semakin puas. Selain itu, nilai rata-rata kepuasan wajib pajak sebesar 4,40 ini menandakan bahwa wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan

termasuk dalam kriteria cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus ketika mereka menjalankan kewajiban perpajakannya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hasil analisis serta pembahasan, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus khususnya pada KPP Pratama Makassar Selatan maka akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang baik dari fiskus dapat menambah kepuasan wajib pajak atas kinerja yang dilakukan oleh fiskus khususnya pada KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan juga kompetensi fiskus yang tinggi dapat membuat wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang mereka dapatkan ketika menjalankan kewajiban perpajakannya.

Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan
 - a. Disarankan untuk semakin mengembangkan ilmu pengetahuan akuntansi khususnya bidang perpajakan yang erat kaitannya dengan kepuasan wajib pajak.

- b. Disarankan untuk penelitian selanjutnya, menambah variabel independen, yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Misalnya, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman perpajakan.
2. Untuk operasional (praktisi)
- a. Disarankan kepada KPP Makassar Selatan agar meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan wajib pajak dapat meningkat, selain itu tingkat kompetensi fiskus dapat ditingkatkan melalui berbagai pelatihan untuk menciptakan fiskus yang handal dan berkompeten.
 - b. Disarankan kepada wajib pajak agar berani menyampaikan keluhan mereka terkait masalah pelayanan yang mereka dapatkan kepada fiskus sehingga pihak KPP Pratama Makassar Selatan dapat melakukan pembenahan terhadap sektor pelayanan yang menjadi permasalahan wajib pajak dan juga wajib pajak agar sekiranya memberikan feedback yang positif dan membangun kepada KPP Pratama Makassar Selatan agar pelayanan yang diberikan meningkat sehingga wajib pajak merasa puas dan menjadi wajib pajak yang patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya hingga akhirnya berpengaruh langsung terhadap tingkat penerimaan pajak yang telah ditargetkan oleh KPP Pratama Makassar Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- CNN Indonesia. (2017). *Ditjen Pajak Sandera Pengusaha Sorong yang Tunggak Pajak*. Melalui <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170621091516-78-223178/ditjen-pajak-sandera-pengusaha-sorong-yang-tunggak-pajak> (tanggal akses: 4 Maret 2018)
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Undip
- Ilyas, Wirawan dan Suhartono, Rudy. (2012). *Perpajakan : Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-undangan dan Aturan Pelaksanaan Terbaru*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Nainggolan, Yohanes Diaken. (2015). *Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak*. Jom FEKON. 2(2).
- Priantara, Diaz. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Resmi, Siti. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmawati, Meilia. (2015). *Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Surat Teguran, dan Surat Paksa Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak*. Jom FEKON. 2(2).
- Soleh, dkk. (2018). *Pengaruh Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP) Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Pada KPP Pratama Banjarmasin)*. AKRUAL : Jurnal Akuntansi dan Keuangan. 1(1) : 46-63.