

## WAJAH BARU PELAYANAN PAJAK: STUDI KASUS DJP KOTA MAGELANG

Langen Sukmaningtyas<sup>1</sup>, Amelia Adinda Pradita<sup>2</sup>, Hendra Aji Nugroho<sup>3</sup>, Joko Tri Nugraha<sup>4</sup>

[langen.sukmaningtyas@students.untidar.ac.id](mailto:langen.sukmaningtyas@students.untidar.ac.id), Universitas Tidar, Indonesia<sup>1</sup>

[amelia.adinda.pradita@students.untidar.ac.id](mailto:amelia.adinda.pradita@students.untidar.ac.id), Universitas Tidar, Indonesia<sup>2</sup>

[hendra.aji.nugroho@students.untidar.ac.id](mailto:hendra.aji.nugroho@students.untidar.ac.id), Universitas Tidar, Indonesia<sup>3</sup>

[jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id), Universitas Tidar, Indonesia<sup>4</sup>

Correspondance Email: [langen.sukmaningtyas@students.untidar.ac.id](mailto:langen.sukmaningtyas@students.untidar.ac.id)

### Abstract

*Magelang and its impact on taxpayer satisfaction. This research uses quantitative methods with questionnaires distributed to 102 respondents in North Magelang District. This research evaluates five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research results showed that the majority of respondents were satisfied with the physical facilities, modern equipment, professional appearance of employees, and the services provided as promised. However, there are some areas that need improvement, such as individual attention to customers and understanding specific customer needs. This research concludes that improving the quality of tax services can increase taxpayer compliance in Magelang City. Apart from that, this research also highlights the importance of modernizing the tax administration system through the use of information technology to simplify the service process. Thus, efforts to improve service quality not only have an impact on taxpayer satisfaction, but also on the operational efficiency of the DJP Office.*

**Keywords:** Quality; Service; DJP Magelang.

### Abstrak

Magelang dan dampaknya terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner yang disebarakan kepada 102 responden di Kecamatan Magelang Utara, penelitian ini mengevaluasi lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan fasilitas fisik, peralatan modern, penampilan profesional karyawan, dan layanan yang diberikan sesuai dengan janji. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti perhatian individual kepada pelanggan dan pemahaman kebutuhan khusus pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Magelang. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan wajib pajak, tetapi juga pada efisiensi operasional Kantor DJP.

**Kata kunci:** Kualitas; Pelayanan; DJP Magelang

Received	:	28 November 2024
Accepted	:	30 November 2024
Published	:	02 Desember 2024

<p><b>Copyright Notice</b></p>	<p><b>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication</b> with the work simultaneously licensed under a <b><u>Creative Commons Attribution 4.0 International License</u></b> that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 
--------------------------------	--

## 1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan di suatu negara. Kualitas Pelayanan di setiap kantor pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan dilakukannya pelayanan secara baik akan memberikan kesan positif kepada masyarakat yang ingin membayar pajak, pajak sendiri ialah sumbangan untuk mengembangkan negara yang berasal dari masyarakat yang secara individual dan bersifat memaksa, Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang di Indonesia (Arumsari, 2024). Menurut (Munzir & Ismanto, 2020) persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan apakah mereka puas atau tidak ukuran kualitas layanan. Tujuan dari lembaga ini adalah untuk mengawasi dan melayani wajib pajak yang membayar pajak di Magelang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan baik atau belum dengan harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible*, *Emphaty Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* (Silalahi, 2015). Saat menawarkan jasa, pemasok harus terus berupaya menyebutkan tujuan utama layanan, yaitu kepuasan klien atau wajib pajak. Persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diantisipasi dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ini. Pelanggan tidak akan puas jika pelayanan pajak yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya, begitu pula sebaliknya.

Salah satu direktorat jenderal di lingkungan Kementerian Keuangan RI adalah Direktorat Jenderal Pajak atau DJP. Tanggung jawabnya adalah mengembangkan dan melaksanakan kebijakan terkait perpajakan dan standardisasi teknis. Salah satu satuan kerja Direktorat tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak. Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, baik Wajib Pajak terdaftar maupun tidak, di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Peningkatan ketaatan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak (Jotopurnomo, 2013). Keadaan di mana seorang wajib pajak mengetahui dan memahami permasalahan perpajakan disebut dengan kesadaran wajib pajak. Keadaan di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan bersedia menerapkan peraturan perpajakan disebut dengan kesadaran wajib pajak.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, pelayanan, dan kegiatan lain dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik. Segala lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kepentingan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk kepentingan pelayanan publik, dianggap sebagai penyelenggara pelayanan publik. Komponen pelayanan publik yang pertama adalah penyedia layanan publik, yang dalam penelitian ini adalah Kantor DJP Kota Magelang itu sendiri. Komponen kedua adalah pengguna jasa atau yang dikenal dengan pelanggan yang dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Magelang yang menggunakan jasa DJP Kota Magelang Kecamatan Magelang Utara, komponen terakhir yaitu kepuasan yang diterima pengguna layanan. Unsur-unsur standar pelayanan seperti barang jasa, landasan hukum, sistem, cara, dan prosedur dijelaskan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Peningkatan kualitas & kuantitas pelayanan bisa menaikkan kepuasan pada harus pajak menjadi pelanggan sebagai akibatnya menaikkan kepatuhan pada bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan bisa dilakukan menggunakan penggunaan sistem fakta & teknologi buat bisa menaruh kemudahan pada harus pajak. Salah satu upaya yang sudah dilakukan pemerintah buat bisa menaikkan kepatuhan harus pajak merupakan menggunakan melakukan modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan yakni melalui acara e-sistem. Dari beberapa penelitian masih ada ketidakkonsistenan output, terdapat beberapa yang menampakkan output bahwa menurut adanya e-sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan beberapa penelitian pula menyampaikan berpengaruh negatif. Pelayanan perpajakan dikatakan berkualitas jika pelayanan perpajakan diberikan kepada wajib pajak dengan sikap terpuji dan menarik, antara lain memperlakukan wajib pajak dengan penampilan yang serasi, optimisme, dan penuh rasa hormat. Seperti yang diungkapkan Sapriadi. Menurut (2013:74), persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan, terlepas apakah mereka puas atau tidak, merupakan tolak ukur kualitas pelayanan perpajakan. Sejauh mana tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan klien dikenal sebagai kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh kantor DJP yang berada di Kota Magelang, sebagaimana untuk mengetahui seberapa puas masyarakat yang tinggal di kota Magelang terhadap pelayanan pajak dari kantor DJP. Yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana kantor pajak dapat meningkatkan kepatuhan warga dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan, akan mempengaruhi kepatuhan warga untuk wajib pajak.

## 2. METODE

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian pada dasarnya adalah penerapan aturan ilmiah dalam pengumpulan data untuk mencapai tujuan dan kepentingan tertentu. Sebaliknya (Timotius, 2017) mengatakan bahwa metode penelitian adalah kombinasi rencana, algoritma, dan prosedur yang digunakan sebagai alat atau alat ukur dalam melakukan penelitian. Metode kuantitatif digunakan untuk deskripsi penelitian ini. Data diperoleh melalui kuesioner yang dikirim melalui formulir Google Forms. Penelitian kuantitatif menggunakan pemikiran positivism, yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan sampel biasanya dilakukan secara acak, dan analisis data dilakukan menggunakan instrumen penelitian. Hipotesis yang telah ditentukan diuji dengan menggunakan statistik atau kuantitatif sebagai sifat dari analisis data (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, 2.993 orang dari populasi Kecamatan Magelang Utara berusia 19-28 tahun. Untuk penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk penentuan sampel. Akibatnya, 97 orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini dianggap sebagai sampel. Pengukuran variabel tersebut menggunakan skala Likert, yang menggunakan opsi jawaban antara sangat setuju dan sangat tidak setuju, masing-masing dengan nilai 1-5. Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2017), skala Likert digunakan untuk mengumpulkan pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok tentang gejala sosial. Uji reliabilitas dan validitas digunakan untuk menguji penelitian ini. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS 26.

## 3. HASIL

<b>Tabel 1.1 Kantor DJP mempunyai fasilitas fisik yang kelihatan menarik</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9
	Tidak Ada Pendapat	24	23,5	23,5	26,5
	Setuju	50	49,0	49,0	75,5
	Sangat Setuju	25	24,5	24,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Dari penelitian yang sudah kami lakukan pada masyarakat Kecamatan Magelang Utara dengan 102 responden, 25 responden menilai sangat setuju apabila Kantor DJP mempunyai fasilitas fisik yang kelihatan menarik, dan 50 responden setuju, serta 24 responden tidak ada pendapat. Namun terdapat 2 responden merasa tidak setuju dan 1 responden sangat tidak setuju, dan merasa bahwa Kantor DJP mempunyai fasilitas fisik yang tidak kelihatan menarik. Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 73,5% responden merasa bahwa Kantor DJP mempunyai fasilitas fisik yang kelihatan menarik. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa fasilitas fisik Kantor DJP kurang menarik. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah menciptakan fasilitas fisik yang memadai dan terlihat menarik bagi pelanggan. Pernyataan ini masuk ke dalam salah satu dimensi dari teori Servqual yaitu dimensi tangibles (berwujud). Dimensi tangibles dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988).

<b>Tabel 1.2 Kantor DJP memiliki peralatan yang modern</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	0	0	0	1,0
	Tidak Ada Pendapat	21	20,6	20,6	21,6
	Setuju	54	52,9	52,9	74,5
	Sangat Setuju	26	25,5	25,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa 26 responden sangat setuju dan 54 responden setuju bahwa Kantor DJP memiliki peralatan yang modern. Namun 21 responden tidak ada pendapat dan 1 responden sangat tidak setuju serta berpendapat bahwa Kantor DJP tidak memiliki peralatan yang modern. Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 78,4% responden merasa bahwa Kantor DJP memiliki peralatan yang modern. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa peralatan yang dimiliki Kantor DJP tidak modern. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memfasilitasi pengguna dengan peralatan yang modern. Pernyataan ini dimaksudkan untuk menilai peralatan yang dimiliki oleh Kantor DJP yang termasuk dalam dimensi tangibles (berwujud).

<b>Tabel 1.3 Karyawan kantor DJP berpenampilan rapi dan profesional</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	0	0	0	1,0
	Tidak Ada Pendapat	13	12,7	12,7	13,7
	Setuju	55	53,9	53,9	67,6
	Sangat Setuju	33	32,4	32,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Menurut tabel 1.3, 33 responden menyatakan sangat setuju dan 55 responden setuju bahwa karyawan kantor DJP berpenampilan rapi dan profesional. Namun sebanyak 13 responden tidak berpendapat terhadap penampilan karyawan kantor dan 1 responden sangat tidak setuju bahwa karyawan kantor DJP berpenampilan rapi dan profesional. Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 86,3% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP berpenampilan rapi dan profesional. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan kantor DJP berpenampilan tidak rapi dan tidak profesional. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, karyawan Kantor DJP telah memberikan penampilan dengan rapi dan bersikap profesional. Pernyataan ini menjadi pernyataan ketiga yang menggunakan salah satu dimensi Servqual yaitu dimensi tangibles (berwujud).

<b>Tabel 1.4 Bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti pamflet, selebaran, brosur) di kantor djp sangat menarik untuk dilihat</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9
	Tidak Ada Pendapat	32	31,4	31,4	34,3
	Setuju	40	39,2	39,2	73,5

	Sangat Setuju	27	26,5	26,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Dari tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa 27 responden sangat setuju dan 40 responden setuju bahwa bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti pamflet, selebaran, brosur) di kantor DJP sangat menarik untuk dilihat. Akan tetapi, 32 responden tidak berpendapat, 2 responden tidak setuju, dan 1 responden sangat tidak setuju dan beranggapan bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan di kantor DJP tidak menarik untuk dilihat.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 65,7% responden merasa bahwa bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti pamflet, selebaran, brosur) di Kantor DJP sangat menarik untuk dilihat. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor DJP tidak menarik untuk dilihat. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memfasilitasi bahan-bahan pelayanan dengan baik dan membuat pelanggan merasa tertarik untuk melihatnya. Pernyataan ini menjadi pernyataan keempat yang termasuk ke dalam dimensi tangibles (berwujud). Pernyataan keempat ini menilai terkait fasilitas fisik yang terdapat di Kantor DJP.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9
	Tidak Ada Pendapat	29	28,4	28,4	31,4
	Setuju	45	44,1	44,1	75,5
	Sangat Setuju	25	24,5	24,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Berdasarkan informasi pada tabel 1.5 tersebut 1 responden sangat tidak setuju dan 2 responden tidak setuju bahwa kantor DJP memberikan layanan seperti yang dijanjikan. 29 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat. Namun 45 responden setuju dan 25 responden setuju bahwa kantor DJP memberikan layanan seperti yang dijanjikan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 68,6% responden merasa bahwa Kantor DJP memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Pernyataan ini termasuk ke dalam salah satu dimensi Servqual yaitu dimensi reability (keandalan). Dimensi reability menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Pernyataan ini mengukur mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor DJP kepada pelanggan.

<b>Tabel 1.6 Kantor DJP dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	0	0	0	1,0
	Tidak Ada Pendapat	26	25,5	25,5	26,5
	Setuju	47	46,1	46,1	72,5
	Sangat Setuju	28	27,5	27,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Dari 102 responden, 1 responden sangat tidak setuju bahwa kantor DJP dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan. 26 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat. Namun sebanyak 47 responden setuju dan 28 responden sangat setuju dan berpendapat bahwa kantor DJP dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 73,6% responden merasa bahwa Kantor DJP dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan pelayanan yang dapat menangani masalah pelanggan dengan baik. Pernyataan ini masuk ke dalam dimensi reability (keandalan) yang mengukur terkait pelayanan yang andal kepada pelanggan.

<b>Tabel 1.7 Kantor DJP memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9
	Tidak Ada Pendapat	30	29,4	29,4	32,4
	Setuju	43	42,2	42,2	74,5
	Sangat Setuju	26	25,5	25,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Tabel 1.7 menunjukkan bahwa 2 responden tidak setuju dan 1 responden sangat tidak setuju dan berpendapat bahwa kantor DJP tidak memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali. 30 responden tidak menyatakan apapun, dan 43 responden setuju serta 26 responden sangat setuju bahwa kantor DJP memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 67,7% responden merasa bahwa Kantor DJP memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan layanan kepada pelanggan sejak pertama kali dengan benar dan sesuai. Pernyataan ini menjadi pernyataan ketiga yang masuk ke dalam dimensi reability (keandalan).

<b>Tabel 1.8 Semua karyawan kantor DJP dilatih dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Tidak Ada Pendapat	35	34,3	34,3	36,3

	Setuju	37	36,3	36,3	72,5
	Sangat Setuju	28	27,5	27,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Tabel 1.8 menunjukkan bahwa 37 responden setuju dan 28 responden sangat setuju dan menyatakan bahwa semua karyawan kantor DJP dilatih dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik. Sebanyak 35 responden tidak berpendapat. Namun sebanyak 1 responden tidak setuju dan 1 responden sangat tidak setuju dan berpendapat bahwa semua karyawan kantor DJP tidak dilatih dengan baik dan tidak mempunyai pengetahuan yang baik.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 63,8% responden merasa bahwa semua karyawan Kantor DJP dilatih dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak dilatih dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah melatih karyawannya dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik. Pernyataan ini menjadi pernyataan keempat yang masuk ke dalam dimensi reability (keandalan). Pernyataan ini mengukur terkait seberapa baik karyawan dalam memberikan pelayanan kepada Kantor DJP.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	4	3,9	3,9	4,9
	Tidak Ada Pendapat	23	22,5	22,5	27,5
	Setuju	51	50,0	50,0	77,5
	Sangat Setuju	23	22,5	22,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari tabel 1.9 menunjukkan bahwa 1 responden sangat tidak setuju dan 4 responden tidak setuju bahwa karyawan kantor DJP memberikan layanan untuk anda dengan segera. Sebanyak 23 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat mengenai pelayanan yang segera dari karyawan kantor DJP. Akan tetapi 51

responden setuju dan 23 responden sangat setuju dan berpendapat bahwa karyawan kantor DJP memberikan layanan untuk anda dengan segera.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 72,5% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP memberikan layanan untuk pelanggan dengan segera. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak memberikan layanan kepada pelanggan dengan segera. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, karyawan Kantor DJP telah memberikan layanan kepada pelanggan dengan segera dan cepat. Pernyataan ini menjadi pernyataan yang masuk ke dalam teori Servqual khususnya dalam dimensi responsiveness (daya tanggap). Dimensi responsiveness ini menerangkan tentang kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

**Tabel 1.10 Karyawan kantor DJP selalu bersedia membantu anda**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	0	0	0	1,0
	Tidak Ada Pendapat	17	16,7	16,7	17,6
	Setuju	47	46,1	46,1	63,7
	Sangat Setuju	37	36,3	36,3	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Tabel 1.10 menyatakan bahwa 1 responden sangat tidak setuju bila karyawan kantor DJP selalu bersedia membantu pengguna. Sebanyak 17 responden tidak berpendapat terkait kesediaan karyawan kantor DJP untuk membantu pengguna. Namun 47 responden setuju dan 37 responden sangat setuju dan menyatakan bahwa karyawan kantor DJP selalu bersedia membantu pengguna.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 82,4% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP selalu bersedia membantu pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak bersedia membantu pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan karyawan yang selalu siap sedia untuk membantu pelanggannya. Pernyataan ini masuk ke dalam dimensi responsiveness (daya tanggap). Pernyataan ini mengukur seberapa siap karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

<b>Tabel 1.11 Karyawan kantor DJP selalu siap untuk memberi tanggapan permintaan anda</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Tidak Ada Pendapat	23	22,5	22,5	24,5
	Setuju	47	46,1	46,1	70,6
	Sangat Setuju	30	29,4	29,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Menurut tabel 1.11 menyatakan bahwa 1 responden sangat tidak setuju dan 1 responden tidak setuju apabila karyawan kantor DJP selalu siap untuk memberi tanggapan permintaan pelanggan. 23 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat. Namun 47 responden setuju dan 30 responden sangat setuju bahwa karyawan kantor DJP selalu siap untuk memberi tanggapan permintaan pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 75,5% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP selalu siap untuk memberi tanggapan terhadap permintaan pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak selalu siap untuk memberikan tanggapan permintaan pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan karyawan yang selalu siap sedia untuk memberikan tanggapan untuk permintaan pelanggannya. Pernyataan ini menjadi pernyataan ketiga yang masuk ke dalam dimensi responsiveness (daya tanggap). Mengukur mengenai seberapa siap karyawan Kantor DJP dalam membantu pelanggan.

<b>Tabel 1.12 Kantor DJP memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	4	3,9	3,9	5,9

	Tidak Ada Pendapat	28	27,5	27,5	33,3
	Setuju	39	38,2	38,2	71,6
	Sangat Setuju	29	28,4	28,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 39 responden setuju dan 29 responden sangat setuju dan menyatakan bahwa kantor DJP membeirkan perhatian kepada pelanggan secara individual. Namun 4 responden tidak dan 2 sangat tidak setuju jika kantor DJP memberikan perhatian kepada pelanggan secara individul, serta 28 responden memilih netral.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 66,6% responden merasa bahwa Kantor DJP memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual. Pernyataan ini menjadi pernyataan keempat yang termasuk ke dalam dimensi responsiveness (daya tanggap).

<b>Tabel 1.13 Karyawan kantor DJP selalu bersikap ramah kepada pelanggan</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9
	Tidak Ada Pendapat	21	20,6	20,6	23,5
	Setuju	49	48,0	48,0	71,6
	Sangat Setuju	29	28,4	28,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Informasi yang dapat diperoleh dari tabel 1.13 yaitu 49 responden setuju dan 29 responden sangat setuju mengenai karyawan kantor DJP yang selalu bersikap rama kepada pelanggan. Akan tetapi 21 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat, 2 responden tidak setuju, dan 1 responden tidak setuju bahwa karyawan kantor DJP selalu bersikap ramah kepada pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 76,4% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP selalu bersikap ramah kepada pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak selalu bersikap ramah kepada pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, karyawan Kantor DJP selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggannya. Pernyataan ini tergolong ke dalam teori Servqual khususnya dimensi assurance (jaminan). Dimensi ini menegaskan terkait pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan.

<b>Tabel 1.14 Pelanggan kantor DJP merasa aman saat melakukan transaksi</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Tidak Ada Pendapat	22	21,6	21,6	23,5
	Setuju	48	47,1	47,1	70,6
	Sangat Setuju	30	29,4	29,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Dari tabel 1.14 dinyatakan bahwa 48 responden setuju dan 30 responden sangat setuju bahwa pelanggan kantor DJP merasa aman saat melakukan transaksi. Sebanyak 22 responden memilih untuk tidak berpendapat terkait rasa aman yang dirasakan saat melakukan transaksi. Namun 1 responden tidak setuju dan 1 responden sangat tidak setuju, sehingga menyatakan bahwa pelanggan kantor DJP merasa tidak aman saat melakukan transaksi.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 76,5% responden merasa aman saat melakukan transaksi di Kantor DJP. Hanya sebagian kecil responden yang merasa tidak aman saat melakukan transaksi di Kantor DJP. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah menciptakan pelayanan yang terjamin kerahasiaan data dan informasinya sehingga pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi. Pernyataan ini masuk ke dalam dimensi assurance (jaminan) yang mengukur tentang kemampuan karyawan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

<b>Tabel 1.15 Karyawan kantor DJP mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Tidak Ada Pendapat	29	28,4	28,4	30,4
	Setuju	49	48,0	48,0	78,4
	Sangat Setuju	22	21,6	21,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Dari 102 responden yang sudah mengisi kuesioner, 49 responden setuju dan 22 responden sangat setuju sehingga menyatakan bahwa karyawan kantor DJP mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Namun sebanyak 1 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju jika karyawan kantor DJP mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, dan sebanyak 29 memilih tidak berpendapat.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 69,6% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah menciptakan karyawan yang mempunyai pengetahuan luas sehingga dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya dengan baik dan benar. Pernyataan ini merupakan pernyataan ketiga yang masuk ke dalam dimensi assurance (jaminan). Pernyataan ini mengukur seberapa banyak pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan Kantor DJP.

<b>Tabel 1.16 Karyawan kantor DJP dapat meyakinkan pelanggan</b>					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,9

	Tidak Ada Pendapat	28	27,5	27,5	30,4
	Setuju	47	46,1	46,1	76,5
	Sangat Setuju	24	23,5	23,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Tabel 1.16 memberikan informasi bahwa sebanyak 47 responden setuju bahwa karyawan kantor DJP dapat meyakinkan pelanggan dan sebanyak 24 responden sangat menyetujuinya. Sebanyak 28 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat mereka, namun 2 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju jika karyawan kantor DJP dapat meyakinkan pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 69,6% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP dapat meyakinkan pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak dapat meyakinkan pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah membentuk karyawan yang dapat bekerja dengan baik sehingga pelanggan yakin untuk melakukan transaksi. Pernyataan ini menjadi pernyataan keempat yang tergolong ke dalam dimensi assurance (jaminan). Pernyataan ini menekankan pada kemampuan karyawan untuk meyakinkan pelanggan Kantor DJP.

**Tabel 1.17 Kantor DJP memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	3	2,9	2,9	4,9
	Tidak Ada Pendapat	34	33,3	33,3	38,2
	Setuju	35	34,3	34,3	72,5
	Sangat Setuju	28	27,5	27,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Tabel 1.17 menyatakan bahwa 35 responden setuju dan 28 responden sangat setuju dan menyatakan bahwa kantor DJP memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Sebanyak 34 responden memilih untuk tidak berpendapat, sedangkan 3 responden menyatakan

tidak setuju dan 2 responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa kantor DJP memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 61,8% responden merasa bahwa Kantor DJP memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual. Pernyataan ini tergolong ke dalam teori Servqual khususnya pada dimensi empati. Dimensi ini menunjukkan bagaimana kepedulian dan perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Tidak Ada Pendapat	30	29,4	29,4	31,4
	Setuju	42	41,2	41,2	72,5
	Sangat Setuju	28	27,5	27,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Dari informasi yang didapatkan pada tabel 1.18, sebanyak 42 responden setuju dan 28 responden sangat setuju jika kantor DJP mempunyai karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan. 30 responden memilih tidak memberikan pendapat, namun 1 responden memilih tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju apabila kantor DJP mempunyai karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 68,7% responden merasa bahwa Kantor DJP mempunyai karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak mempunyai karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP mempunyai karyawan yang memperlakukan pelanggan dengan baik dan memberi perhatian dengan baik kepada pelanggan. Pernyataan ini tergolong ke dalam pernyataan yang

menggunakan dimensi empati. Pernyataan ini mengukur bagaimana perhatian yang diberikan oleh karyawan Kantor DJP kepada pelanggan.

**Tabel 1.19 Karyawan kantor DJP memahami kebutuhan khusus para pelanggan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	0	0	0	1,0
	Tidak Ada Pendapat	23	22,5	22,5	23,5
	Setuju	51	50,0	50,0	73,5
	Sangat Setuju	27	26,5	26,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Sebanyak 1 responden sangat tidak setuju dan menyatakan bahwa karyawan kantor DJP tidak memahami kebutuhan khusus para pelanggan. 23 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat mereka. Namun sebanyak 51 responden setuju dan 27 responden sangat setuju bahwa karyawan kantor DJP memahami kebutuhan khusus para pelanggan.

Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 76,5% responden merasa bahwa karyawan Kantor DJP memahami kebutuhan khusus para pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan Kantor DJP tidak memahami kebutuhan khusus para pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah menunjukkan karyawan yang dapat memahami kebutuhan pelanggan khususnya kebutuhan khusus pelanggan. Pernyataan ini menjadi pernyataan ketiga yang menggunakan dimensi empati. Mengukur terkait seberapa paham dan sepeduli karyawan kepada pelanggannya.

**Tabel 2.20 Kantor DJP mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0

	Tidak Ada Pendapat	25	24,5	24,5	26,5
	Setuju	48	47,1	47,1	73,5
	Sangat Setuju	27	26,5	26,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

*Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024*

Tabel 1.20 menunjukkan bahwa 1 responden sangat tidak setuju dan 1 responden tidak setuju jika kantor DJP mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan. 25 responden memilih untuk tidak memberikan pendapat mereka mengenai jam kerja yang menyenangkan dari kantor DJP. Namun sebanyak 48 responden setuju dan 27 responden sangat setuju bahwa kantor DJP mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan. Dari pernyataan tabel dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 73,6% responden merasa bahwa Kantor DJP mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa Kantor DJP tidak mempunyai jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, Kantor DJP telah menunjukkan kedisiplinan dalam waktu sehingga mempunyai jam kerja yang pasti dan menyenangkan bagi semua pelanggan. Pernyataan ini menjadi pernyataan keempat yang termasuk ke dalam dimensi empati. Pernyataan ini mengukur tentang seberapa menyenangkan jam kerja yang dimiliki kantor DJP.

## **5. SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor DJP Kota Magelang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 102 responden di Kecamatan Magelang Utara, ditemukan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan fasilitas fisik, peralatan modern, dan penampilan profesional karyawan. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti perhatian individual kepada pelanggan dan pemahaman kebutuhan khusus pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan pajak melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan dan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Magelang. Upaya ini tidak hanya berdampak pada kepuasan wajib pajak, tetapi juga pada efisiensi operasional Kantor DJP secara keseluruhan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan

kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi operasional Kantor DJP Kota Magelang. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor DJP terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Arumsari, S. D., Ispriyarso, B., & Sa'adah, N. (2024). Implementasi Pelayanan Pajak E-System Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Magelang. *Diponegoro Law Journal*.
- Imakulata, M., Mitan, W., & Ranga, Y. D. (September 2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 229-246.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economis Education Analysis Journal*, 666-678.
- Mittal, B., & Lassar, W. M. (1996). The Role of Personalization in Service Encounters. *Journal of Retailing*, 95-109.
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikah, M. (Februari 2021). Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 63-89.
- Zuraidah, E. (2018). ANALISIS Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal PROSISKO*, 136-141.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 413-423.
- Arumsari, S.D. (2024). Implementasi Pelayanan Pajak E-System Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Magelang, *Diponegoro Law Journal*.
- Silalahi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak , Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak, *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(2), 274-282.
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Dimensi*. 9(3).