

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK KPP PRATAMA MEDAN POLONIA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata Satu (S-1)

SKRIPSI



**Ditulis Oleh :
STEFANY LIE
213010008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA
MEDAN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Proposal dengan judul Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kpp Pratama Medan Polonia

Yang dipersiapkan oleh:
STEFANY LIE
213010008

Telah diperiksa, disetujui, dan dinilai layak untuk diajukan pada Sidang Meja
Hijau.

Medan, 14 Mei 2025

Pembimbing 1



Susan Grace V Nainggolan, S.E., M.Si
NIDN: 0122077401

Pembimbing 2



Tri Wulandari, S.E., M.Ak
NIDN: 1319058301

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Proposal dengan judul Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kpp Pratama Medan Polonia

Yang dipersiapkan oleh:

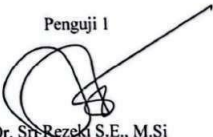
STEFANY LIE

213010008

Telah selesai diuji dan dinyatakan LULUS pada Sidang Meja Hijau

Medan, 26 Agustus 2025

Penguji 1


Dr. Sri Rezeki S.E., M.Si
NIDN: 000603702

Penguji 2


Putri Wahyuni, S.E., M.Si
NIDN: 0118078703

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri, berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain (plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain). Jika saya mengambil sebagian kutipan dari karya orang lain maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut dan memalsukan data penelitian maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarisme dan sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di program sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	:	Stefany Lie
Nim	:	213010008
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia.
Pembimbing 1	:	Susan Grace V Nainggolan, S.E., M.Si
Pembimbing 2	:	Tri Wulandari, S.E., M.Ak

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 21 Juli 2025



Stefany Lie

213010008

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S-1) Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center, Bapak Susanto, ST., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Albert Herlambang S.Ak, M.Ak.
5. Ibu Susan Grace V Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Ibu Tri Wulandari, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E., M.M.
8. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.

9. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi, S.M.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, 20 Agustus 2025

Penulis



Stefany Lie
213010008

ABSTRAK

Stefany Lie, 213010008, 2025, Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia, Program Studi Akuntansi, Pembimbing I: Susan Grace V Nainggolan, S.E., M.Si, Pembimbing II: Tri Wulandari, S.E., M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia yang jumlahnya sebanyak 261.961. Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan adalah sebanyak 261.961 maka teknik sampel yang akan digunakan adalah dengan menggunakan rumus Slovin dengan penggunaan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% maka dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah dari sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 sampel. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = 8,668 + 0,313 \text{ Kompetensi Fiskus} + 0,186 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$** . Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kompetensi fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia. Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia.

Kata Kunci: Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

Stefany Lie, 213010008, 2025, *The Influence of Tax Officer Competence and Service Quality on Taxpayer Satisfaction at KPP Pratama Medan Polonia, Accounting Study Program, Advisor I: Susan Grace V Nainggolan, S.E., M.Si, Advisor II: Tri Wulandari, S.E., M.Ak.*

*This study aims to determine the influence of tax officer competence and service quality on taxpayer satisfaction at KPP Pratama Medan Polonia. The research methodology used is a descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, which is data obtained in the form of numbers or figures. The data sources consist of primary and secondary data. Primary data were obtained from questionnaires distributed to respondents, while secondary data were obtained from data and literature related to the issues discussed. The research population used in this study includes all taxpayers of KPP Pratama Medan Polonia, totaling 261,961. Given that the population is 261,961, the sampling technique used is the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in a sample size of 400 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The analysis results produced the following equation: **Taxpayer Satisfaction = 8.668 + 0.313 Tax Officer Competence + 0.186 Service Quality + e**. The research analysis shows that tax officer competence has a partially significant effect on taxpayer satisfaction at KPP Medan Polonia. Service quality also has a partially significant effect on taxpayer satisfaction at KPP Medan Polonia. Tax officer competence and service quality simultaneously have a significant effect on taxpayer satisfaction at KPP Medan Polonia.*

Keywords: *Service Quality, Tax Officer Competence Taxpayer Satisfaction*

MOTTO

**“There is only one thing that makes a dream impossible to achieve,
it is the fear of failure.”**

(Paulo Coelho)

“The best pleasure in life is doing what people say you cannot do.”

(Cardigan Handoni)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tua, nafas hidupku, yang tidak pernah jemu mendukung dan memotivasiku untuk menjadi orang yang sukses dan memberikan banyak doa. sehingga saya bisa menempuh pendidikan dengan baik sampai saat ini
2. TUHAN yang tak pernah berhenti melimpahkan kasih karunia – Nya dalam hidupku. Terima kasih banyak ya,Tuhan...
3. Untuk Ibu Pembimbing saya yang telah memberikan ilmu dan waktu luang untuk membimbing saya dengan sabar dan membantu saya sehingga skripsi saya dapat dikerjakan baik dan benar.
4. Untuk Sahabat saya dan teman-teman seperjuangan skripsi saya, terima kasih karena akhirnya skripsi ini dapat kita selesaikan bersama – sama.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	10
2.1.1.2 Paradigma Kepuasan Wajib Pajak	11
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Wajib Pajak.....	13
2.1.2 Kompetensi Fiskus	13
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Fiskus.....	13
2.1.2.2 Karakteristik Kompetensi	14
2.1.2.3 Tingkatan Kompetensi	15
2.1.2.4 Indikator Kompetensi	16

2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mendukung Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.3 Alternatif Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1 Tempat Penelitian	27
3.1.2 Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1 Jenis Data	27
3.2.2 Sumber Data	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi Penelitian	28
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Statistik Deskriptif	33
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4.1 Uji Normalitas	33
3.6.4.2 Uji Multikolinieritas	34
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.6 Koefisien Determinasi (R ²)	35

3.6.7 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	36
3.6.8 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Karakteristik Responden.....	38
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.1.2 Berdasarkan Usia	39
4.1.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.1.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	43
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.4.1 Uji Normalitas	44
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.4.3 Uji Multikolinieritas.....	48
4.1.5 Teknik Analisis Data	49
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.1.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	51
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	52
4.1.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	54
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	55
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	56
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	57
BAB V KESIMPULAN, SARAN AKADEMIS DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran Akademis	59

5.3 Implikasi Manajeria	DAFTAR ISI	60
-------------------------	-------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data KPP Pratama Medan Polonia Periode 2019 - 2023.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Fiskus.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Fiskus	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4.12 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Parsial (Uji-t)	53
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Parsial (Uji-F)	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis.....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Kepuasan Wajib Pajak	3
Gambar 1.2 Review Kualitas Pelayanan	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Grafik Histogram	43
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot of Regression.....	47
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Data Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Data Kompetensi Fiskus (X1)
Lampiran 4	Hasil Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran 5	Hasil Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kompetensi Fiskus (X1), Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran 6	Tabel R_{tabel}
Lampiran 7	Tabel T_{tabel}
Lampiran 8	Tabel F_{tabel}
Lampiran 9	Hasil Output SPSS
Lampiran 10	Surat Izin Riset
Lampiran 11	Surat Balasan Riset
Lampiran 12	Fotocopy Berwarna Kartu Peserta Audience
Lampiran 13	Fotocopy Berwarna Kartu Bimbingan
Lampiran 14	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan populasi yang besar, kontribusi dari pajak orang pribadi memberikan kestabilan finansial bagi negara untuk mengurangi ketergantungan pada pinjaman luar negeri dan menjaga kemandirian ekonomi. Fenomena wajib pajak di Kota Medan menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih beragam. Sebagian masyarakat taat membayar pajak sesuai jadwal karena mereka memahami pentingnya pajak bagi pembangunan kota. Namun, ada juga yang enggan atau menunda-nunda pembayaran pajak, seringkali karena kurangnya pemahaman tentang manfaat pajak atau karena proses pembayaran yang dianggap rumit. Di sisi lain, pemerintah Kota Medan telah berupaya meningkatkan kesadaran dengan melakukan sosialisasi dan mempermudah sistem pembayaran, termasuk melalui kanal online. Meski begitu, tantangan tetap ada, terutama dalam mengubah pola pikir masyarakat agar melihat pajak sebagai kontribusi penting untuk kemajuan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama memiliki peran yang sangat vital bagi wajib pajak dalam sistem perpajakan di Indonesia. Sebagai garda depan dalam pelayanan perpajakan, KPP Pratama bertanggung jawab untuk memberikan layanan, bimbingan, dan informasi kepada wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Salah satu peran utama KPP Pratama adalah mempermudah proses administrasi perpajakan, mulai

dari pendaftaran wajib pajak, pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), hingga pembayaran pajak. Dengan layanan yang profesional dan efisien, KPP Pratama membantu memastikan bahwa wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga dapat mematuhi peraturan perpajakan dengan benar dan tepat waktu.

Selain itu, KPP Pratama juga berperan dalam memberikan sosialisasi mengenai regulasi perpajakan yang selalu berkembang, sehingga wajib pajak selalu mendapatkan informasi terbaru dan dapat beradaptasi dengan perubahan peraturan yang berlaku. KPP Pratama tidak hanya berfungsi sebagai pengumpul pajak, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendukung wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan, misalnya melalui layanan konsultasi atau mediasi jika terjadi sengketa perpajakan. Lebih dari itu, KPP Pratama juga berkontribusi pada peningkatan kesadaran pajak di masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi secara berkelanjutan. Dengan pelayanan yang baik, KPP Pratama membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak dan mendorong optimalisasi penerimaan negara.

Setiap KPP Pratama berupaya agar target realisasi pajak dapat tercapai dengan optimal untuk mendukung pembiayaan negara. Namun, tantangan yang dihadapi, seperti penurunan pembayaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi akibat rendahnya tingkat kepuasan mereka, menjadi masalah bagi banyak KPP Pratama, termasuk KPP Pratama Medan Polonia. Pada observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui terjadi penurunan kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama

Medan Polonia. Misalnya saja ketidakpuasan wajib pajak tersebut dapat terlihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1
Rating Kepuasan Wajib Pajak



Sumber: Google Review, 2024

Pada gambar diketahui bahwa rating ulasan yang didapatkan oleh KPP Pratama Medan Polonia hanya sebesar 4.2 dari 5.0 dimana rating tersebut biasanya menandakan tingkat kepuasan seseorang terhadap tempat yang dikunjungi dan wajib pajak yang puas tentu akan terus menerus memberikan rating 5 kepada KPP Pratama Medan Polonia. Berikut ini juga ditampilkan data mengenai pembayaran pajak oleh para wajib pajak di KPP Pratama Medan Polonia dapat terlihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.1
Data KPP Pratama Medan Polonia Periode 2019 - 2023

Tahun	Realisasi SPT	Wajib Pajak Terdaftar	Rasio Kepatuhan
2019	32.660	203.388	84%
2020	46.174	227.221	80%
2021	49.539	238.619	79%
2022	53.724	250.493	79%
2023	56.554	261.961	79%

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia, 2024

Berdasarkan data KPP Pratama Medan Polonia periode 2019-2023, realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, namun jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar, persentase kepatuhan tetap berada dalam tren yang rendah. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan hanya mencapai 16% dengan realisasi SPT sebanyak 32.660 dari 203.388 wajib pajak terdaftar, sementara 84% lainnya tidak melaporkan kewajibannya. Meskipun terjadi peningkatan jumlah SPT yang dilaporkan hingga mencapai 56.554 pada tahun 2023, angka tersebut masih jauh di bawah jumlah wajib pajak terdaftar yang mencapai 261.961, dengan tingkat kepatuhan stagnan di angka 79%. Fluktuasi ini mencerminkan ketidakstabilan dalam pencapaian target pajak, yang dapat mengindikasikan adanya faktor eksternal maupun internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT mereka.

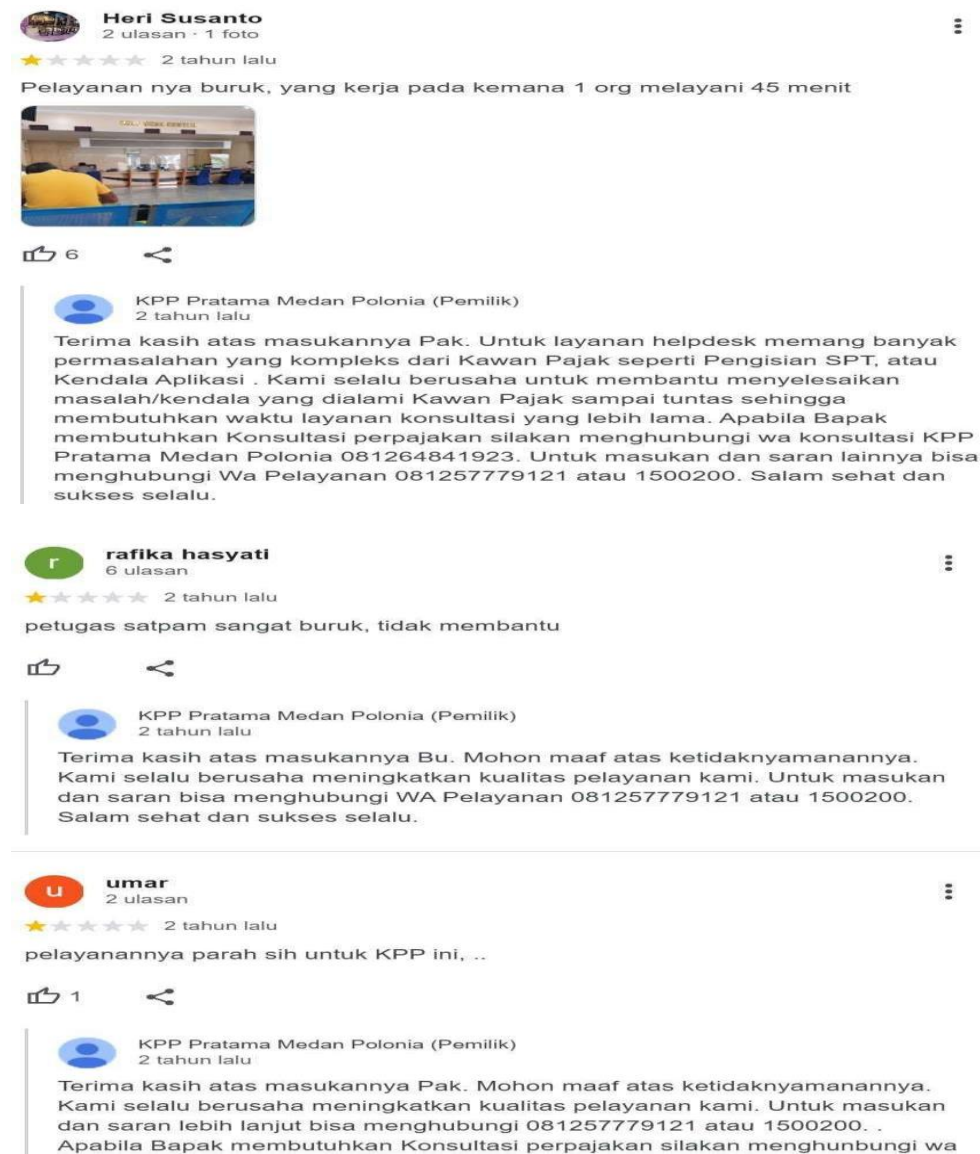
Terdapat dugaan bahwa rendahnya kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia diketahui karena adanya sebab dari kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan. Kompetensi fiskus adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugas-tugas perpajakan. Kompetensi ini mencakup pemahaman mendalam tentang peraturan perpajakan, kemampuan melakukan pemeriksaan dan pengawasan pajak, serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan wajib pajak. Fiskus yang kompeten juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik, memberikan edukasi perpajakan, serta menegakkan aturan pajak secara adil dan profesional. Kompetensi ini sangat penting untuk memastikan kepatuhan pajak dan optimalisasi penerimaan negara melalui perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak adalah tingkat layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, efisiensi, keramahan, transparansi, dan kemudahan akses dalam pelayanan, termasuk pendaftaran, pelaporan, pembayaran pajak, serta penyelesaian sengketa. Pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, mendorong kepatuhan sukarela, dan membangun kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Layanan yang baik juga meliputi penggunaan teknologi yang memudahkan wajib pajak mengakses informasi dan melakukan proses administrasi pajak secara online.

Fenomena rendahnya kompetensi fiskus di KPP Pratama Medan Polonia menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan wajib pajak orang pribadi. Ketika fiskus kurang memahami peraturan perpajakan secara mendalam atau tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam memberikan bimbingan, hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang kurang optimal. Wajib pajak mungkin merasa kebingungan atau tidak mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai kewajiban pajak mereka, yang akhirnya berpengaruh pada rendahnya kepuasan mereka terhadap pelayanan KPP. Selain itu, ketidakmampuan fiskus dalam menangani masalah perpajakan dengan cepat dan tepat waktu juga dapat menambah frustrasi wajib pajak. Kurangnya kepercayaan dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak KPP Pratama Medan Polonia.

Selain itu rendahnya kualitas pelayanan di KPP Pratama Medan Polonia telah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan wajib pajak orang pribadi. Berikut ini ulasannya:

Gambar 1.2 Review Kualitas Pelayanan



Sumber: Google Review, 2024

Fenomena ini mencakup berbagai masalah, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi yang diberikan, serta pelayanan yang

kurang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan wajib pajak. Hal ini membuat pengalaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi tidak optimal, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan kepatuhan pajak sukarela, di mana wajib pajak menjadi enggan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Selain itu, jika masalah kualitas pelayanan ini tidak segera diperbaiki, hal ini dapat memperburuk citra KPP Pratama Medan Polonia di mata masyarakat dan berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak di wilayah tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk memulihkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang ada, maka disinyalir kurangnya kepuasan wajib pajak orang pribadi disebabkan oleh:

1. Kurangnya kompetensi fiskus dalam memberikan informasi yang dibutuhkan membuat wajib pajak menjadi merasa kurang puas dengan kinerja mereka.
2. Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan dan ekspektasi wajib pajak saat datang berkunjung membuat wajib pajak merasa kecewa dan kurang puas dengan KPP Pratama Medan Polonia.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel kompetensi fiskus (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y). Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi KPP Medan Polonia.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia?
3. Apakah kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut ini yaitu:

1. **Aspek Praktis**

Sebagai dasar perbaikan peningkatan kepuasan wajib pajak dalam membayarkan pajak dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia.

2. **Aspek Teoritis**

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya jurusan akuntansi mengenai variabel kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau dasar referensi ketika peneliti selanjutnya akan melakukan penelitian. Bagi peneliti dapat dijadikan sebagai acuan penambahan pengetahuan mengenai pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

"Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP" (Rahayu, 2020). Kepuasan Wajib Pajak dalam hal ini Wajib Pajak merupakan wajib pajak dari Kantor Pelayanan Pajak, sehingga kita bisa mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak sama dengan kepuasan wajib pajak" (Munzir & Ismanto, 2020).

"Kepuasan wajib pajak merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja dengan kesesuaian harapan yang diinginkan wajib pajak, jika sesuai atau melampaui harapan wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dan sebaliknya, jika wajib pajak tidak sesuai dengan harapan, maka wajib pajak tidak merasa puas" (Djunaidi, 2020).

"Kepuasan wajib pajak merupakan sikap, penilaian dan respon emotional yang ditunjukkan oleh wajib pajak yang berasal dari perbandingan antara kinerja aktual dan harapannya serta evaluasi terhadap pengalaman jasa. Mempertahankan wajib pajak yang sudah ada lebih mudah dari pada menciptakan wajib pajak baru, karenanya kepuasan wajib pajak merupakan kunci yang harus diciptakan" (Simanohuruk & Dkk, 2023)

"Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan

terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, wajib pajak tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wajib pajak puas. Jika kinerja di atas atau melampaui harapan, wajib pajak amat puas atau senang” (Indahingwati, 2019).

”Kepuasan wajib pajak merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Kepuasan wajib pajak dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan wajib pajak diyakini merupakan syarat guna mewujudkan tujuan organisasi” (Tjiptono & Diana, 2019).

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak (baik individu maupun badan usaha) terhadap pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia. Kepuasan ini berkaitan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan, kemudahan dalam pemenuhan kewajiban pajak, serta rasa keadilan dan transparansi dalam sistem perpajakan.

2.1.1.2 Paradigma Kepuasan Wajib Pajak

”Paradigma baru merebut hati wajib pajak untuk memenangkan persaingan dibagi menjadi sepuluh prinsip kepuasan wajib pajak yaitu” (Nurhayani & Suryano, 2019) :

1. Mulailah dengan percaya akan pentingnya kepuasan wajib pajak.
2. Pilihlah wajib pajak dengan benar untuk membangun kepuasan wajib pajak.
3. Memahami harapan wajib pajak adalah kunci.

4. Carilah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.
5. Faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.
6. Wajib pajak yang keluhan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.
7. Garansi adalah lompatan yang besar dalam kepuasan wajib pajak.
8. Dengarkan suara wajib pajak.
9. Peran karyawan sangat penting dalam memuaskan wajib pajak.
10. Kepemimpinan adalah teladan bagi kepuasan wajib pajak.

2.1.1.3 Manfaat Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak

”Manfaat dari peningkatan kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut”

(Limakrisna & Purba, 2017) :

1. Meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan pendapatan.
2. Meningkatkan pelayanan dan kepuasan dapat mendukung keperluan pembiayaan masa depan.
3. Mengembangkan pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan efisiensi operasional.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan kinerja.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

”Indikator kepuasan wajib pajak yaitu sebagai berikut (Rahayu, 2020)

1. Adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain.
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima.
3. Pelayanan sesuai harapan wajib pajak.

2.1.2 Kompetensi Fiskus

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Fiskus

”Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan memberikannya kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu” (Daengs, 2022). ”Kompetensi adalah sebuah kemampuan seseorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam pekerjaannya” (Pribadiyono & Hendarto, 2019).

”Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut” (Wibowo, 2022).

”Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar yang memiliki hubungan kasual atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang

dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu” (Pianda, 2018).

”Kompetensi adalah kemampuan dan perilaku yang memenuhi standar sesuatu, mulai dari ilmu pengetahuan ataupun pengetahuan teknis dari suatu tema kompetensi itu diajukan. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati” (Marzuki & Sumardjo, 2023).

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi fiskus merujuk pada kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai bagian dari otoritas perpajakan. Kompetensi ini mencakup aspek teknis, non-teknis, serta sikap profesional yang mendukung efektivitas pelaksanaan tugas di bidang perpajakan.

2.1.2.2 Karakteristik Kompetensi

”Terdapat 5 karakteristik kompetensi yaitu” (Wibowo, 2022):

1. Motif

Adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2. Sifat

Adalah karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi.

3. Konsep Diri

Adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.

4. Pengetahuan

Adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

5. Keterampilan

Adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

2.1.2.3 Tingkatan Kompetensi

”Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan. Level kompetensi adalah sebagai berikut” (Prasetyo & Dkk, 2023):

1. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik misalnya seorang programmer Komputer.
2. *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa komputer.
3. *Social role* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri), misalnya: pemimpin.
4. *Self image* adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas, contoh: melihat diri sendiri sebagai seorang ahli.
5. *Trait* adalah karakteristik abadi dari seorang karakteristik yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya: percaya diri sendiri.
6. *Motive* adalah sesuatu dorongan seseorang secara konsisten berperilaku, sebab perilaku seperti hal tersebut sebagai sumber kenyamanan.

2.1.2.4 Indikator Kompetensi

”Adapun indikator-indikator kompetensi yang dapat digunakan dalam mengukur kerja fiskus adalah sebagai berikut” (Daengs, 2022):

1. Pengetahuan
Pemahaman teoretis yang harus dimiliki fiskus terkait perpajakan, hukum, keuangan, dan teknologi untuk menjalankan tugasnya dengan benar.
2. Keterampilan
Kemampuan praktis yang diperlukan fiskus untuk melaksanakan tugas, seperti komunikasi, analisis, pemeriksaan pajak, dan penggunaan teknologi.

3. Sikap

Nilai-nilai, etika, dan perilaku profesional yang menjadi dasar fiskus dalam memberikan layanan yang adil, transparan, dan berintegritas.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

”Kualitas pelayanan adalah kemampuan pemberi layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut” (Mutiawati & Dkk, 2019). ”Kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan wajib pajak terhadap jasa yang di konsumsi atau dirasakannya” (Santoso, 2019). ”Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan wajib pajak dengan kinerja aktual pelayanan dan juga salah satu elemen terpenting yang menjadi pertimbangan bagi wajib pajak dalam melakukan pembelian suatu produk” (Surdaso, 2016) . ”Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian wajib pajak terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan” (Ismainar, 2015).

”Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi wajib pajak yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan wajib pajak” (Tjiptono & Chandra, 2020). Berdasarkan pendapat para ahli diatas, kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya dan menjadi bentuk penilaian wajib

pajak terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan diharapkan.

2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mendukung Kualitas Pelayanan

”Ada beberapa kategori yang mendukung kualitas pelayanan diantaranya”

(Tjiptono & Chandra, 2016):

1. Informasi
Informasi yang dimaksud seperti jalan/arah menuju tempat produsen, jadwal penyampaian produk, harga dan instruksi cara menggunakan produk.
2. Konsultasi
Konsultasi yang dimaksud seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi dan konsultasi teknis.
3. *Order taking*
Meliputi aplikasi, jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi, reservasi tempat duduk, meja dan ruangan.
4. *Hospitality*
Yang dimaksud seperti sambutan, makanan, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu, transportasi dan jasa keamanan.
5. *Caretaking*
Terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik wajib pajak yang mereka bawa.

6. *Expectations*

Meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain, pujian, saran dan penyelesaian masalah.

7. *Billing*

Meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening dan lainnya.

8. Pembayaran

Dalam bentuk pembayaran swalayan oleh wajib pajak , wajib pajak berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening wajib pajak serta verifikasi.

2.1.3.3 Alternatif Kualitas Pelayanan

”Upaya memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan cara memberikan berbagai alternatif sehingga wajib pajak memperoleh kemudahan dalam mendapatkan barang atau jasa layanan yaitu terbagi menjadi beberapa hal” (Amin, 2016):

1. Akses

Wajib pajak mendapatkan kemudahan untuk memperoleh layanan terutama berkaitan dengan kedekatan lokasi dan cara mendapatkan jasa layanan.

2. Pilihan

Pihak penyedia layanan dapat memberikan berbagai alternatif pilihan baik menyangkut waktu, biaya maupun cara memperoleh layanan sehingga wajib pajak dapat memilih alternatif yang sesuai dengan keinginannya.

3. Informasi

Pihak penyedia layanan selalu menyediakan informasi baik melalui media elektronik maupun media lainnya sehingga wajib pajak memiliki kepastian mengenai cara dan kualifikasi produk layanan yang akan didapatkan.

4. Perbaikan

Pihak penyedia layanan selalu berupaya melakukan perbaikan baik menyangkut cara maupun produk layanan sehingga dalam jangka panjang dapat mengikat pemenuhan kebutuhan wajib pajak.

5. Keterwakilan

Pihak penyedia layanan harus mampu menyediakan layanan menjangkau kebutuhan semua lapisan masyarakat sehingga melalui prinsip ini pelayanan dapat diberikan secara adil dan merata.

2.1.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

”Beberapa manfaat yang didapatkan apabila sebuah perusahaan dapat memaksimalkan kualitas pelayanan diantaranya” (Tjiptono dan Chandra, 2016):

1. Bagi wajib pajak

- a. Memuaskan wajib pajak karena kebutuhan terpenuhi.
- b. Meningkatkan loyalitas wajib pajak karena merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik.
- c. Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan karena dipercaya sebagai mitra bisnis.

- d. Meningkatkan pendapatan perusahaan karena merasa menemukan perusahaan yang profesional.
2. Bagi karyawan
- a. Lebih percaya diri karena puasnya wajib pajak.
 - b. Terciptanya kepuasan pribadi karena meningkatnya loyalitas wajib pajak.
 - c. Menambah ketenangan bekerja karena meningkatkannya penjualan produk dan jasa perusahaan.
 - d. Memupuk semangat untuk meniti karir karena meningkatnya pendapatan perusahaan.
3. Bagi perusahaan
- a. Meningkatkan citra perusahaan karena wajib pajak merasa puas.
 - b. Kelangsungan usaha perusahaan terjamin karena loyalitas wajib pajak meningkat.
 - c. Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan karena adanya peningkatan penjualan produk dan jasa perusahaan.
 - d. Mendorong kemungkinan ekspansi dan meningkatkan laba perusahaan karena pendapatan perusahaan meningkat.

2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

”Dimensi Kualitas yang paling sering dijadikan acuan indikator adalah”

(Tjiptono & Chandra, 2020)

1. Reliabilitas

Kemampuan melayani yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2. Responsivitas

Kesediaan karyawan membantu wajib pajak dan memberikan layanan dengan tanggap.

3. Jaminan

Mencakup hal seperti pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan dan bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.

4. Empati

Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para wajib pajak.

5. Bukti fisik

Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai landasan dalam mendukung penelitian baru. Penelitian sebelumnya memberikan kerangka teori dan wawasan yang membantu peneliti memahami fenomena yang sedang dikaji. Berikut ini penelitian terdahulu yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
(Bandiono et al., 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Independen: X= Kualitas Pelayanan Dependen: Y= Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Jurnal Keberlanjutan			
Daerah: Tangerang			
(Vigryana dkk., 2016)	Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)	Independen: s X ₂ = Kualitas Pelayanan Dependen: Y= Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Secara simultan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Jurnal JEJAK			
Daerah: Malang			
(Afifah & Susanti, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap	Independen: X ₁ = Kualitas Pelayanan X ₂ = E-System X ₃ = Sosialisasi Perpajakan	Secara parsial kualitas pelayanan, e-system dan sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Secara simultan kualitas pelayanan, e-system dan
Jurnal Akuntansi Universitas Jember			

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Kepuasan Wajib Pajak	Dependen: Y= Kepuasan Wajib Pajak	sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Daerah: Surabaya			
(Munzir & Ismanto, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Independen: X= Kualitas Pelayanan Dependen: Y= Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Jurnal DIMENSI			
Daerah: Riau			
(Lastu, 2023)	<i>Analysis Of Influence Factor Of Service Quality And Taxpayer Satisfaction In Reporting E-SPT</i>	Independen: X= Kualitas Pelayanan Dependen: Y= Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Jurnal Manajemen & Bisnis			
Daerah: Surabaya			
(Saputro et al., 2022)	<i>Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan</i>	Independen: X ₁ = Kualitas Sosialisasi X ₂ = Kualitas Pelayanan X ₃ = Pelayanan Digital	Secara parsial kualitas sosialisasi, kualitas pelayanan dan pelayanan digital memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.
<i>Journal of Applied Business and Technology</i>			

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Daerah: Riau	<i>Pajak Madya Pekanbaru</i>	Dependen: Y ₁ = Kepuasan Wajib Pajak Y ₂ = Kepatuhan Wajib Pajak	Secara simultan kualitas sosialisasi, kualitas pelayanan dan pelayanan digital memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.
(Sukesi & Yunaidah, 2020) <i>Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura</i>	<i>The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayers' Satisfaction and Compliance</i>	Independen: X ₁ = Sosialisasi Pajak X ₂ = Layanan Superior X ₃ = Kualitas Pelayanan Dependen: Y ₁ = Kepuasan Wajib Pajak Y ₂ = Kepatuhan Wajib Pajak	Secara parsial sosialisasi pajak, layanan superior dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Secara simultan sosialisasi pajak, layanan superior dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.
Daerah: Surabaya			

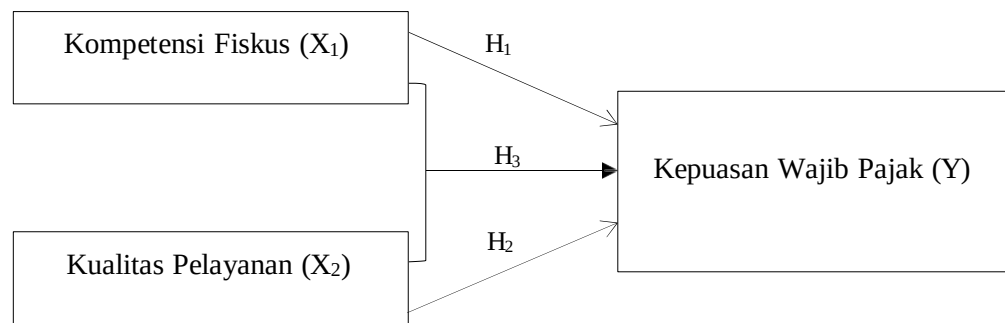
Sumber : Data Diolah , 2024

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut (Miswan, 2023), “kerangka pikir dalam laporan penelitian atau karya tulis ilmiah pada umumnya dibuat penulis untuk memudahkan proses penelitian dan mendapatkan hasil penelitian. Pada kesempatan ini, ada baiknya disajikan beberapa buah pikir para pakar penelitian tentang apa itu kerangka

berpikir penelitian”. Berikut kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut (Hasibuan & Dkk, 2024), “hipotesis merupakan pernyataan dugaan yang ingin dibuktikan melalui penyelidikan. Pernyataan tersebut berisi kemungkinan yang paling mungkin terjadi menurut teori. Akhirnya, hipotesis berperan sebagai landasan dari penyelidikan, sebab seluruh rangkaian proses penyelidikan sengaja diarahkan untuk menguji hipotesis tersebut dengan pembuktian empiris”. Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini:

- H₁: Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia.
- H₂: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia.
- H₃: Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian adalah KPP Medan Polonia yang beralamat di Jl. Suka Mulia No.17A, A U R, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Februari 2025 sampai dengan Mei 2025.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Rangkuti, 2017), “Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dengan cara survei, sehingga diperoleh jawaban berupa angka-angka dan biasanya bersifat lebih obyektif dan ketika ada orang yang membacanya tidak akan mengartikan secara berbeda.”

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan juga sumber data sekunder. Menurut (Sujana, 2019), “Setelah diketahui sumber data yang akan dikumpulkan kemudian sumber data dibagi menjadi 2 jenis yaitu sumber data primer dan sekunder:”

1. Sumber Data Primer

Adalah objek yang diobservasi langsung di lapangan dan informan yang diwawancarai. Dengan kata lain data primer adalah data yang diperoleh langsung dilokasi penelitian melalui proses wawancara dengan para informan.

2. Sumber Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain atau sumber informasi ilmiah lainnya yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dimana sumber tersebut telah didokumentasi dan dipublikasikan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut (Qamar & Rezah, 2020), “Populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang menjadi sasaran pengamatan penelitian. Namun oleh karena adakalanya populasi terlampau besar jumlah, maka secara metode diperlukan teknik untuk tidak perlu keseluruhannya diobservasi atau diamati, dengan menggunakan teknik sampel atau *sampling*.”

Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak perusahaan yang jumlahnya adalah sebanyak 261.961 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia selama periode 2023.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut (Wahyudi, 2017), “Sampel adalah objek pengamatan yang dipilih dari populasi, sehingga sampel merupakan bagian dari populasi dan mencerminkan karakteristik populasinya. Oleh karena itu, meskipun penelitian menggunakan data sampel dan bukannya data populasi, namun hasilnya dapat digeneralisasikan pada populasi.”

Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan adalah sebanyak 261.961 wajib pajak maka jumlah populasi akan diperkecil dengan teknik sampel slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error 5% dimana rumus slovin yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{261.961}{1+261.961(5\%)^2} = \frac{261.961}{1+261.961(0,0025)} = \frac{261.961}{1+654.9} = \frac{261.961}{655.9} = 400$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi Kesalahan (5%)

Berdasarkan data dari jumlah populasi diatas yang berjumlah 261.961 wajib pajak dan dilakukan pengecilan jumlah sampel dengan rumus slovin dengan penggunaan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% maka dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah dari sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini

adalah sebanyak 400 wajib pajak. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *simple random sampling* dimana wajib pajak yang ditemui terlebih dahulu secara kebetulan akan dijadikan sebagai sampel.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Supriadi, 2020), “Definisi operasional variabel merupakan definisi yang menjelaskan bagaimana variabel diukur atau dihitung. Skala pengukuran variabel adalah bagian penting untuk diperhatikan.”

Menurut (Mukhtazar, 2020), “Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah definisi yang rumusannya menggunakan kata-kata yang operasional, sehingga variabel bisa diukur.”

Berikut ini adalah beberapa definisi operasional variabel penelitian yang akan digunakan:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kompetensi Fiskus (X ₁)	Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan memberikannya kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu.	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap	Skala <i>Likert</i>
	(Daengs, 2022)	(Daengs, 2022)	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan wajib pajak terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya. (Santoso, 2019)	1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik (Tjiptono & Diana, 2019)	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. (Rahayu, 2020)	1. Adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain. 2. Tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima. 3. Pelayanan sesuai harapan wajib pajak. (Rahayu, 2020)	Skala <i>Likert</i>

Sumber : Data Diolah, 2024

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Menurut (Magdalena, 2020), “Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan tertulis untuk dijawab sekelompok responden penelitian.”

Untuk teknik pengukuran akan menggunakan skala *Likert* dimana menurut (Yuliawati & Dkk, 2019) “Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* meletakkan respon dalam suatu kontinum. Berikut ini contoh skala *Likert* dengan 5 pilihan:”

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju

3. Biasa
4. Setuju
5. Sangat Setuju

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut (Priyatno, 2018), “Pengujian validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, item dapat dinyatakan valid dan sebaliknya Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, item dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu terhadap instrumrn yang digunakan, agar instrumen tersebut layak digunakan.”

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Priyatno, 2018), “Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang secara umum sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*.”

Menurut (Surajiyo & Dkk, 2020), “Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan

konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliabel.”

3.6.3 Uji Statistik Deskriptif

Menurut (Ghozali, 2018), “statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, skewness (kemencengan distribusi)”.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

3.6.4.1 Uji Normalitas

Menurut (Marsam, 2020), “Uji normalitas bisa dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan grafik histogram dan *normal probability plot of regression*. Berikut ini dasar pengambilan keputusannya:”

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka grafik histogramnya dan *normal probability plot of regression* menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka grafik histogram *normal probability plot of regression* tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut (Enterprise, 2018), “Salah satu uji normalitas adalah menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria sebagai berikut:”

1. Apabila nilai dari *Asymp. Sig.* $> 0,1$, maka data berdistribusi normal.
2. Apabila nilai dari *Asymp. Sig.* $< 0,1$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.4.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Priyatno, 2018), “Multikolinearitas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas. Metode uji multikolinearitas yang umum digunakan, yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi dimana nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih dari 0,1.

3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2018), “Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya dimana model yang regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.”

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Purnomo, 2019), “Analisis regresi merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Dengan demikian, analisis regresi sering disebut sebagai analisis prediksi. Karena merupakan prediksi, maka nilai prediksi tidak selalu tepat dengan nilai rillnya, semakin kecil tingkat penyimpangan antara nilai prediksi dengan nilai rillnya, maka semakin tepat persamaan regresi yang terbentuk. Persamaan regresi linear berganda adalah model persamaan regresi linear dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan ini adalah sebagai berikut:”

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak (*dependent variabel*)

X₁ = Kompetensi Fiskus (*independent variabel*)

X₂ = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)

a = Konstanta

b_{1,2} = Koefisien regresi

e = Persentase kesalahan (5%)

3.6.6 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Rachbini & Dkk, 2020), “Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara 2 variabel. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi nilai dependen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan dan sisanya

(100% dikurangi koefisien determinasi) menunjukkan besarnya variasi nilai variabel dependen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar persamaan.”

Menurut (Kurniawan & Yuniarto, 2016), “Semakin besar nilai R^2 , maka model yang digunakan akan semakin baik. Namun perlu diperhatikan setiap penambahan variabel bebas ke dalam model akan meningkatkan nilai R^2 , sehingga nanti bisa terjadi kesalahan interpretasi dalam menentukan model regresi terbaik. Model yang baik adalah model yang memiliki nilai R^2 tinggi dengan jumlah variabel bebas minimal.”

3.6.7 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut (Mulyono, 2018), “Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan maka menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik t, pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:”

H_0 Diterima apabila : $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$

H_a Diterima apabila : $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

3.6.8 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut (Priyatno, 2018), “Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 5%. Dalam penelitian ini nilai dari F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai dari F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah:”

H_0 Diterima apabila : $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_a Diterima apabila : $F_{hitung} > F_{tabel}$

BAB V

KESIMPULAN, SARAN AKADEMIS DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kompetensi Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia.
2. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia.
3. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Polonia.

5.2 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Menambah Variabel Penelitian

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini dapat menambah serta mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak selain Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan.

2. Perluasan Cakupan Geografis

Peneliti mengharapkan agar pada penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi dan memperbanyak sampel, sehingga ruang lingkup dalam penelitian menjadi lebih luas.

3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 400 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga lebih dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

5.3 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. KPP Medan Polonia harus memperhatikan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak:
 - a. Wajib pajak merasa bahwa petugas fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memiliki pengetahuan yang cukup mengenai peraturan perpajakan terbaru. Disarankan agar dapat meningkatkan pelatihan yang diberikan kepada para fiskus serta pembaruan rutin terkait regulasi perpajakan sehingga para pegawai tetap up to date.
 - b. Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia dapat menjelaskan prosedur perpajakan dengan jelas dan mudah dipahami. Diharapkan agar dapat menggunakan media visual seperti brosur atau

video untuk membantu penjelasan prosedur secara lebih mudah dipahami.

2. KPP Medan Polonia perlu memperhatikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak:
 - a. Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memahami kesulitan yang dihadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Disarankan agar dapat melakukan pendekatan yang lebih personal dengan membuka ruang konsultasi aktif untuk mendengarkan kendala wajib pajak.
 - b. Wajib pajak menilai bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia telah memberikan bukti fisik yang jelas dan lengkap atas setiap transaksi perpajakan yang dilakukan. Diharapkan agar setiap transaksi disertai dengan bukti fisik yang terdokumentasi secara rapi, sistematis, dan mudah diakses oleh wajib pajak guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2), 87. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i2.19577>
- Amin, F. (2016). *Antologi Administrasi Publik & Pembangunan*. Universitas Brawijaya Press.
- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 130–140. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/keberlanjutan/index>
- Daengs, A. (2022). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press.
- Djunaidi, F. G. (2020). *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*. cv penerbit qiara media.
- Enterprise, J. (2018). *Lancar Menggunakan SPSS untuk Pemula*. PT Elex Media Komputindo.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Undip.
- Hasibuan, L. R., & Dkk. (2024). *Statistika Pendidikan Jalan Sukses Mengolah & Menganalisis Data*. PT Elfarazy Media Publisher.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. CV Jakad Media Publishing.
- Ismainar, H. (2015). *Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*. CV Budi Utama.
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Kencana.
- Lastu, N. P. (2023). Analysis of influence factor of service quality and taxpayer satisfaction in reporting e-SPT. *Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 80. <https://doi.org/10.24123/jmb.v22i1.510>
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia Edisi 2*. Mitra Wacana Media.
- Magdalena, I. (2020). *Tulisan Bersama Tentang Desain Pembelajaran SD*. CV Jejak.
- Marsam. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan*. cv penerbit qiara media.
- Marzuki, F., & Sumardjo, M. (2023). *Strategi Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dan Publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Miswan, H. (2023). *Metode Penelitian dalam Kancah Ilmu Administrasi*. CV Budi Utama.
- Mukhtazar. (2020). *Proposal Penelitian Pendidikan*. Absolute Media. Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. CV Budi Utama.
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 564–573. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2733>

- Mutiawati, C., & Dkk. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. CV Budi Utama.
- Nurhayani, & Suryano, D. (2019). *Strategi Pemasaran Kontemporer*. CV Penerbit Qiara Media.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru (Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah)*. CV Jejak.
- Prasetyo, F. I., & Dkk. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pendekatan secara Human Capital Managemen dalam Dunia Kerja)*. PT Nasya Expanding Management.
- Pribadiyono, & Hendarto, W. (2019). *Kompetensi Kerja Perusahaan Perkapalan*. CV Jakad Publishing.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Andi (Anggota IKAPI).
- Purnomo, A. K. (2019). *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. CV Jakad Publishing.
- Qamar, N., & Rezah, F. S. (2020). *Metode Penelitian Hukum (Doktrinal dan Non - Doktrinal)*. CV Social Politic Genius.
- Rachbini, W., & Dkk. (2020). *Metode Riset Ekonomi & Bisnis (Analisis Regresi - SPSS & SEM - Lisrel)*. INDEF.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Rekayasa Sains.
- Rangkuti, A. A. (2017). *Statistika Inferensial untuk Psikologi dan Pendidikan*. Kencana.
- Santoso, M. (2019). *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. CV Budi Utama.
- Saputro, P. A., Irman, M., & Panjaitan, H. P. (2022). Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(3), 287–301. <https://doi.org/10.35145/jabt.v3i3.113>
- Simanohuruk, P., & Dkk. (2023). *Memahami Perilaku Konsumen (Stategi Pemasaran Yang Efektif pada Era Digital)*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sujana, W. (2019). *Upacara Nyiramang Layon Di Merajan Pada Pasek Gede Jong Karem Desa Kapal Kecamatan Mengwi Kabupaten Badug*. Nilacakra TM.
- Sukesi, S., & Yunaidah, I. (2020). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayersâ€™ Satisfaction and Compliance. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 22(3), 347–359. <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>
- Supriadi, I. (2020). *Metode Riset Akuntansi*. CV Budi Utama.
- Surajiyo, & Dkk. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*. CV Budi Utama.
- Surdaso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada*

Hotel Berbintang di Sumatera Utara). CV Budi Utama.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi (Anggota IKAPI).

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*. Andi (Anggota IKAPI).

Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). *PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. 9(1), 1–23.

Wahyudi, S. T. (2017). *Statistika Ekonomi (Konsep, Teori dan Penerapan)*. UB Press.

Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada.

Yuliatwati, L., & Dkk. (2019). *Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif (P3K) Panduan Praktis Menggunakan Software JASP*. Universitas Ciputra.

Afrida, F., Siregar, F. A., Simbolon, D., & Setyorini, D. (2025). Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Green Economy: Memperdayakan Masyarakat Melalui Kewirausahaan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Langsa. *COMSEP: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 22-26.

Afrida, F., Siregar, F. A., Taufiqurrahman, T., Rashid, M. H. A., Kanchawongpaisan, S., & Kosasi, C. (2025). Mentoring Management Tourism Village Finance Johar Embankment for Increase Accountability and Independence of Village-Based Economy Technology. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 4(02), 479-486.

Afrizal, A., Herlambang, A., Rezeki, S., Sinaga, H. D. E., Loo, P., & Tiofanny, C. (2025). PELATIHAN LITERASI KEUANGAN: PERENCANAAN KEUANGAN UNTUK SISWA SMA DHARMA BAKTI LUBUK PAKAM. *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Teknologi Masyarakat*, 5(1), 96-100.

Aulia, Y., & Wahyuni, P. (2020). Determinasi Penggunaan E-Filing dengan Moderasi Kesiapan Teknologi Informasi. *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(1), 40-52.

Chusumastuti, D., Elisabeth, C. R., Nurali, N., Suryadharma, M., & Sinaga, H. D. E. (2023). Gangguan digital dan transformasi ekonomi: menganalisis dampak e-commerce terhadap industri tradisional. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*, 1(03), 173-185.

Evadine, R., Pasaribu, E. S., Loo, P., Manullang, M., Sinaga, A., Napitupulu, J., & Nainggolan, S. G. (2025). Pemberdayaan Ekonomi Keluarga melalui Pelatihan Pembuatan Deterjen Cair di Desa Purwodadi Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 838-842.

Gustina, I., Lazuardi, D., Wahyuni, P., & Rinaldi, M. (2025). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Café Kokoro. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 7(1), 45-56.

Herlambang, A., Afrida, F., Simbolon, D., Sari, O., & Shieh, J. G. (2025). EXPLORING THE EFFECTS OF CARBON TAX IMPLEMENTATION PLAN ON ENVIROMENTAL PRACTICES IN THE COAL INDUSTRIES OF INDONESIA COMPARING TO JAPAN AND INDIA (2019-2023). *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 8(2), 326-330.

- Januarty, W., Nainggolan, E., Nainggolan, S. G. V., Nizam, A., Kanchawongpaisan, S., Abd Rashid, M. H., & Riskyandana, H. (2025). Education on Making Processed Snack Food Products from Local Ingredients to Increase Family Income. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 4(02), 602-616.
- Kaseng, A., Tamba, I. F. U., Hou, A., Nainggolan, S. G., & Tambunan, D. (2024). Dampak Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan UKM. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8464-8475.
- Loo, P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 3(1), 1.
- Loo, P., & Kristina, K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68-78.
- Loo, P., Novilia, F., Raharjo, T. B., Semmawi, R., & Abas, A. J. (2024). The Influence Of Shopping Lifestyle On Impulse Buying Behavior With Positive Emotion As A Moderating Variable. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1526-1534.
- Manik, D. E. M., Nainggolan, E., & Loo, P. (2025). EDUCATING THE IMPACT OF GADGET USE ON THE ETHICS OF WR SUPRATMAN 1 MEDAN HIGH SCHOOL STUDENTS. *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Teknologi Masyarakat*, 5(1), 155-160.
- Muhajir, A., Sinaga, H. D. E., Utami, E. Y., Karo-karo, A. P., & Triadi, D. (2024). Pengaruh Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis terhadap Penerimaan Pasar pada Industri Makanan dan Minuman di Indonesia. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 2(02), 103–114. <https://doi.org/10.58812/smb.v2i02.368>
- Nadia, C., Hambali, H., & Sinaga, H. D. E. (2022). IMPLEMENTATION GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEMS IN UMKM MAPPING IN THE BATU BATU REGENCY. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(4), 969-974.
- Nainggolan, E., Loo, P., & Nainggolan, S. G. (2025). The Making Menir as Fortified Rice Milk: A Healthy and Economical Innovation of the Housewife's Pioneering Business: Menir Jadi Susu Beras Fortifikasi: Inovasi Sehat dan Ekonomis Dalam Upaya Rintisan Usaha Ibu Rumah Tangga. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 9(4), 89-92.
- Nasution, E. S., Lazuardi, D., & Wahyuni, P. (2025). THE POWER OF MAMA-MAMA: PENDEKATAN GENDER DALAM EDUKASI PENGELOLAAN SAMPAH KELUARGA DI KAWASAN PA-DAT PENDUDUK MEDAN TEMBUNG. *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Teknologi Masyarakat*, 5(1), 205-211.
- Nicholas, N., Sinaga, H. D. E., & Rezeki, S. (2023). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PENGETAHUAN TEKNOLOGI, KEPERCAYAAN TERHADAP PERILAKU PENGGUNA MOBILE BANKING DENGAN MEDIASI ANIMO TRANSAKSI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 8(3), 724-740.
- Putra, P. D., Zainal, A., Harahap, K., Agusti, I. S., Saputra, H., Thohiri, R., & Afrida, F. (2025). Do Digitalization and Green Entrepreneurship Affect Firm Value of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMES)? *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 103-114.
- Putra, P. D., Zainal, A., Harahap, K., Agusti, I. S., Saputra, H., Thohiri, R., & Afrida, F. (2025). THE IMPLICATION OF GREEN ENTREPRENEURSHIP AND GREEN INNOVATION TO

ENHANCE SMES'PERFORMANCE. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 10(1), 119-133.

- Putri, C. S., Sembiring, M. A., & Sinaga, H. D. E. (2022). Skin Disease Detection Expert System Using Naive Bayes Classifier Method. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 9(1), 91-96.
- Sari, N. L., Saputra, H., & Sinaga, H. D. E. (2021). Implementasi Supply Chain Management Berbasis Web Untuk Pengelolaan Stok Dan Distribusi Spare Part Handphone Pada Erwin Ponsel. *J-Com (Journal of Computer)*, 1(2), 103-108.
- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. (2020). Pengembangan Kemampuan Guru dalam Menjalankan PJJ Menggunakan Teknologi Dan Media Pembelajaran Daring. *Jurnal Anadara Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluhan Sintong. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(2), 1113-1121.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(2), 381-387.
- Sibuea, M. F. L., & Sinaga, H. D. E. (2018). Pengembangan media pembelajaran ular tangga aljabar siswa sekolah dasar. *Jurnal Education and Development*, 6(2), 9-9.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). Analisis perilaku minat wisatawan berkunjung kembali ke pulau samosir. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Simbolon, D., Aldi, M. F., Kanchanawongpaisan, S., Rashid, M. H. A., Giang, P. B., Najla, N., & Selfina, S. (2025). Empowering Rural Women Through Digital Marketing and Financial Management Education Towards Independent and Sustainable Businesses. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 4(02), 444-452.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *Journal of Science and Social Research*, 4(1), 80-86.
- Sinaga, H. D. E., & Irawati, N. (2018). Perbandingan double moving average dengan double exponential smoothing pada peramalan bahan medis habis pakai. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 4(2), 197-204.
- Sinaga, H. D. E., & Irawati, N. (2022). Penerapan Trend Moment Untuk Meramalkan Penjualan Produksi Kelapa Sawit Di Kebun Buntu Pane, Kabupaten Asahan. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 6(2), 601-614.
- Sinaga, H. D. E., & Latiffani, C. (2019). Motivasi Dan Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Perekonomian Ibu Rumah Tangga Di Kelurahan Sendang Sari Kec. Kisaran Barat. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 2(1), 43-48.
- Sinaga, H. D. E., Gultom, P., & Suhpina, S. (2024). Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di PT. Indah Sakti Motorindo. *Journal of Science and Social Research*, 7(1), 38-43.
- Sinaga, H. D. E., Hutahaean, J., & Siagian, Y. (2020). Kreatif, indah dan berpeluang bisnis lewat Kokedama. *Aptekmas Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 3(3).

- Sinaga, H. D. E., Lazuardi, D., & Wangsa, F. (2024). Pengaruh Keragaman, Kelengkapan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Science and Social Research*, 7(4), 1656-1663.
- Sinaga, H. D. E., Piliang, R., & Anggraeni, D. (2022). Belajar Membuat Grafik Linier Sederhana Bagi Siswa SMA Panti Budaya Kisaran. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 1(3), 139-144.
- Sinaga, H. D. E., Siagian, Y., & Manik, D. (2022). Pemanfaatan Tumbuhan Melalui Edukasi Ecoprint Yang Ramah Lingkungan Di Kecamatan Air Joman. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 6(3), 43-48.
- Sinaga, H. D. E., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2021). Mengembangkan Kreativitas Ibu-ibu Dharma Wanita Persatuan Melalui Ecoprint di RSUD HAMS. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 1(2), 74-80.
- Sinaga, H. D. E., Syamsulbahri, S., Muhajir, A., & Darmayanti, N. (2024). Analysis of the Effect of Social Media Usage, Search Engine Optimization, and Content Strategy on Business Growth in the E-Commerce Industry in Indonesia. *West Science Journal Economic and Entrepreneurship*, 2(01), 11-18.
- Sinaga, H. E., Fenny, F., Nainggolan, E., & Januarty, W. (2024). The Effect of Environmental Awareness, Sustainable Corporate Image, and Green Product Price on Consumer Purchase Intention in Indonesia. *West Sci. Soc. Humanit. Stud*, 2(05), 899-911.
- Siringoringo, M. J. B., Nasution, M. H., Firmansyah, E., Sitorus, S. A., & Loo, P. (2022). MODAL KERJA, ASET DAN SUKU BUNGA TERHADAP PERUBAHAN LABA PADA PT. SANFREMY PRATAMA MEDAN. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 63-75.
- Situmorang, F., & Rinaldi, M. (2021). MODEL PERILAKU NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI™ AH (BPRS) DI MEDAN. *NIAGAWAN*, 10(3), 245-253.
- Situmorang, F., & Situmorang, I. R. (2023). Edukasi Pengeluaran Fisik Persediaan Pupuk Secara Sistem FIFO di PT Kalimantan Hamparan Sawit. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 3(2), 85-91.
- Situmorang, I. R., & Pane, Y. (2025). Pemanfaatan Fintech Dalam Meningkatkan Akses Pembiayaan Bagi UMKM Binaan Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 8(3), 3522-3532.
- Situmorang, I. R., Loo, P., Nainggolan, S. G., Situmorang, F., & Pane, Y. (2025). SOSIALISASI KEWIRAUSAHAAN DENGAN MODEL PEMBELAJARAN MONSOONSIM PADA SMA WIYATA DHARMA. *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Teknologi Masyarakat*, 4(2), 381-384.
- Situmorang, I. R., Pane, Y., Situmorang, F., Kanchawongpaisan, S., Giang, P. B., & Sitepu, N. I. (2025). Human Resource Capacity Building Through Tour Guide and Tourism Management Training. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 4(02), 499-510.
- Sujinny, S., Loo, P., & Nasution, L. E. (2024). The Role of People's Business Credit (Kur) and The Use of E-Marketing For The Development of Msmes In Medan Deli District In Medan City. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(1), 233-243.
- Swasono, M. A. H., Bakti, R., Yusniar, Y., Silaen, M., & Afrizal, A. (2023). Pemberdayaan Pelaku UMKM Dalam Rangka Meningkatkan Kelangsungan dan Mengembangkan Usaha Bakmie Purnama. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 2(01), 16-26.

- Utami, F. C., Kartika, M. D. K. M. D., Abel, N. A. D. S. N., Simbolon, D., & Hasibuan, Y. N. H. Y. N. (2024). PENERAPAN MEDIA PEMBELAJARAN CANVA TERHADAP KEAKTIFAN BELAJAR SISWA PADA PEMBELAJARAN TEMATIK SISWA DI SEKOLAH DASAR. *Innovative: Journal Of Social Science Research and Community Services*, 3(1).
- Wahyuni, P. (2024). Pengaruh Capital Intensity dan Inventory Intensity terhadap Tax Avoidance pada Perusahaan Otomotif di BEI. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 4(3), 304-313.
- Wahyuni, P. (2025). Corporate tax, tax planning, and earnings management in plantation firms on the IDX. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 13(1), 56-62.
- Wahyuni, P. (2025). Corporate tax, tax planning, and earnings management in plantation firms on the IDX. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 13(1), 56-62.
- Wibaselpa, A., Santosa, T. A., Batjo, S. N., Fauzi, R. U. A., Nugraha, A. R., Sinaga, H. D. E., & Wulandari, A. S. R. (2025). The role of employee engagement in increasing Millennial and Gen Z employee retention. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 51-56.
- yanti Simbolon, D., Pane, Y., & Aldi, M. F. (2025). PENGARUH PENERAPAN GREEN ACCOUNTING DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PERUSAHAAN. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 8(2), 190-196.
- Yanti, E. D., Efendi, B., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan sistem bimbingan konseling metode forward chaining mts s ppm shadr el-islam asahan. *JUTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(3), 203-210.

LAMPIRAN 1
KUESIONER

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB**

PAJAK KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
2. Umur : ☐ < 30 Tahun ☐ 30-40 Tahun ☐ > 40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ Sarjana
4. Jenis Pekerjaan : ☐ Karyawan ☐ Non Karyawan

Petunjuk dalam pengisian kuesioner

1. Dalam menjawab pernyataan ini, Bapak/Ibu, Saudara/i hanya memilih salah satu jawaban yang paling benar dan yang diinginkan dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban tersebut.
2. Atas segala bantuan yang diberikan untuk pengisian ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Keterangan pemberian nilai untuk setiap butir-butir kuesioner :

- SS = Sangat Setuju dengan skor (5)
S = Setuju dengan skor (4)
KS = Kurang Setuju dengan skor (3)
TS = Tidak Setuju dengan skor (2)
STS = Sangat Tidak Setuju dengan skor (1)

Variabel X₁ (Kompetensi Fiskus)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator : Pengetahuan						
1	Wajib pajak merasa bahwa petugas fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memiliki pengetahuan yang cukup mengenai peraturan perpajakan terbaru.					
2	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia dapat menjelaskan prosedur perpajakan dengan jelas dan mudah dipahami.					
Indikator : Keterampilan						
3	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memiliki keterampilan yang baik dalam menangani permasalahan perpajakan yang kompleks.					
4	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia dapat memberikan solusi yang efektif dan efisien terkait dengan kewajiban perpajakannya.					
Indikator : Sikap						
5	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia selalu menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan perpajakan.					
6	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia selalu bersikap ramah dan sabar dalam menjawab pertanyaan atau keluhan mengenai pajak.					

Variabel X₂ (Kualitas Pelayanan)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator : Reliabilitas						
1	Wajib pajak merasa bahwa informasi yang diberikan oleh fiskus di KPP Pratama Medan Polonia selalu konsisten dan dapat dipercaya.					
2	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia selalu memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.					
Indikator : Responsivitas						
3	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia selalu cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan yang diajukan.					
4	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia segera memberikan solusi ketika ada masalah yang dihadapi.					
Indikator : Jaminan						
5	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memberikan jaminan bahwa hak dan kewajiban perpajakan mereka akan ditangani dengan adil.					
6	Wajib pajak merasa yakin bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia akan melindungi data dan informasi perpajakan mereka dengan aman.					
Indikator : Empati						
7	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memahami kesulitan yang dihadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan.					
8	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia menunjukkan sikap peduli dan perhatian terhadap kebutuhan mereka.					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator : Bukti fisik						
9	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia memberikan bukti fisik yang jelas dan lengkap atas setiap transaksi perpajakan yang dilakukan.					
10	Wajib pajak merasa bahwa fiskus di KPP Pratama Medan Polonia menyediakan dokumentasi yang lengkap dan dapat diakses terkait kewajiban perpajakan mereka.					

Variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator : Adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain						
1	Wajib pajak bersedia merekomendasikan pelayanan pajak kepada orang lain.					
2	Wajib pajak merasa puas dengan pelayanan pajak sehingga ingin tetap menggunakan layanan ini di masa depan.					
Indikator : Tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima						
3	Wajib pajak tidak memiliki keluhan setelah menerima pelayanan pajak.					
4	Wajib pajak tidak mengalami kendala dalam proses administrasi pajak.					
Indikator : Pelayanan sesuai harapan wajib pajak						
5	Wajib pajak merasa pelayanan pajak telah sesuai dengan harapan.					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
6	Wajib pajak menilai kualitas pelayanan pajak telah memenuhi standar yang diharapkan.					

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2
HASIL TABULASI DATA KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	5	3	4	3	5	3	23
2	2	5	2	4	5	5	23
3	5	3	4	3	5	2	22
4	2	5	3	5	3	4	22
5	4	3	4	2	3	5	21
6	4	2	4	5	3	3	21
7	2	2	3	5	3	5	20
8	5	4	3	5	3	2	22
9	3	3	4	4	5	5	24
10	4	5	2	2	4	3	20
11	4	2	5	3	4	3	21
12	4	2	3	5	2	4	20
13	3	4	5	5	2	4	23
14	3	3	5	2	2	3	18
15	3	2	5	5	5	5	25
16	2	3	2	3	4	2	16
17	3	3	3	3	3	2	17
18	3	3	4	4	4	2	20
19	3	4	1	3	2	2	15
20	4	4	4	4	2	2	20
21	3	4	5	3	2	2	19
22	4	4	3	3	2	2	18
23	3	4	2	2	2	2	15
24	5	4	1	1	5	2	18
25	3	3	3	3	4	3	19
26	4	3	4	3	2	2	18
27	3	3	2	2	1	2	13
28	2	4	3	3	3	3	18
29	4	3	3	2	2	3	17
30	5	3	2	2	4	2	18
31	3	1	3	3	3	3	16
32	5	4	2	2	3	2	18

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
33	3	4	2	2	4	2	17
34	3	4	3	3	3	3	19
35	2	5	3	3	3	3	19
36	3	4	5	5	4	3	24
37	5	3	5	5	3	3	24
38	4	2	5	5	2	3	21
39	4	2	5	5	5	5	26
40	3	2	5	5	5	5	25
41	3	3	5	5	5	5	26
42	4	4	5	5	4	4	26
43	4	3	5	5	4	4	25
44	4	3	5	5	3	5	25
45	3	4	5	5	5	5	27
46	3	2	5	5	3	5	23
47	3	5	5	5	4	5	27
48	4	4	5	5	5	5	28
49	3	2	5	5	4	4	23
50	3	3	5	5	5	5	26
51	4	5	2	3	5	5	24
52	4	4	5	4	4	2	23
53	5	3	4	5	3	3	23
54	4	4	5	4	2	3	22
55	4	3	4	5	2	3	21
56	2	3	5	4	3	5	22
57	4	3	3	4	2	3	19
58	2	5	4	5	5	3	24
59	5	3	4	3	2	2	19
60	5	3	5	4	3	2	22
61	3	3	5	2	4	2	19
62	2	2	4	5	3	5	21
63	5	3	5	2	4	4	23
64	2	3	2	4	4	2	17
65	3	3	5	2	3	2	18
66	5	3	4	4	2	2	20
67	4	3	2	3	5	3	20

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
68	5	3	4	4	5	2	23
69	3	3	5	5	5	5	26
70	4	3	4	2	3	5	21
71	2	4	3	3	2	3	17
72	2	4	2	5	2	4	19
73	4	4	2	5	3	5	23
74	5	3	4	2	3	5	22
75	3	2	5	5	3	3	21
76	2	2	5	5	5	4	23
77	2	3	3	5	3	4	20
78	5	4	2	3	3	3	20
79	5	5	4	5	4	4	27
80	2	2	5	4	2	4	19
81	3	4	4	5	5	4	25
82	2	2	3	4	4	5	20
83	5	4	2	3	4	5	23
84	5	2	2	3	4	2	18
85	2	4	5	2	5	4	22
86	5	5	4	2	5	5	26
87	5	2	2	4	3	3	19
88	2	4	2	5	2	4	19
89	3	2	3	4	5	3	20
90	5	2	5	3	3	4	22
91	3	2	5	2	3	4	19
92	3	3	5	2	5	3	21
93	5	2	2	5	5	4	23
94	3	5	4	4	2	3	21
95	4	4	5	3	2	5	23
96	5	5	3	5	2	5	25
97	3	3	3	2	4	2	17
98	3	4	2	4	4	2	19
99	3	3	3	2	2	3	16
100	4	4	2	3	5	3	21
101	2	2	1	2	1	1	9
102	3	3	3	2	2	2	15

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
103	5	3	5	2	2	4	21
104	3	3	2	3	4	1	16
105	3	2	3	3	4	3	18
106	1	3	3	3	5	5	20
107	3	3	3	3	3	5	20
108	3	3	4	3	3	5	21
109	2	4	4	5	3	5	23
110	3	3	4	5	4	5	24
111	3	4	4	3	3	2	19
112	3	3	4	2	2	2	16
113	2	5	4	1	1	5	18
114	2	3	3	3	3	4	18
115	1	4	3	4	3	2	17
116	3	4	4	5	3	4	23
117	4	5	5	5	4	5	28
118	3	4	3	4	4	4	22
119	4	3	4	3	3	3	20
120	3	4	3	4	4	4	22
121	5	3	4	5	5	3	25
122	4	4	4	5	4	2	23
123	4	5	3	4	4	5	25
124	4	5	3	4	4	4	24
125	4	5	5	4	5	4	27
126	4	3	2	5	5	5	24
127	4	2	3	2	3	4	18
128	4	3	3	3	3	3	19
129	4	3	3	4	4	4	22
130	3	3	4	1	3	2	16
131	4	4	4	4	4	2	22
132	5	3	4	5	3	2	22
133	4	4	4	3	3	2	20
134	3	3	4	2	2	2	16
135	4	5	4	1	1	5	20
136	5	3	3	3	3	4	21
137	5	4	3	4	3	2	21

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
138	5	3	3	2	2	1	16
139	5	2	4	3	3	3	20
140	5	4	3	3	2	2	19
141	4	5	3	2	2	4	20
142	4	3	1	3	3	3	17
143	5	5	4	2	2	3	21
144	3	3	4	2	2	4	18
145	4	3	4	3	3	3	20
146	5	2	5	3	3	3	21
147	3	3	4	5	5	4	24
148	4	5	3	5	5	3	25
149	5	4	2	5	5	2	23
150	5	4	2	5	5	5	26
151	3	3	2	5	5	5	23
152	5	3	3	5	5	5	26
153	3	4	4	5	5	4	25
154	4	4	3	5	5	4	25
155	3	4	3	5	5	3	23
156	3	3	4	5	5	5	25
157	4	3	2	5	5	3	22
158	3	3	5	5	5	4	25
159	3	4	4	5	5	5	26
160	3	3	2	5	5	4	22
161	3	3	3	5	5	5	24
162	3	2	4	2	3	3	17
163	3	3	3	3	4	3	19
164	5	3	3	3	3	3	20
165	3	5	4	3	3	3	21
166	3	3	4	3	3	3	19
167	3	3	3	3	3	4	19
168	4	3	3	3	4	3	20
169	3	3	3	3	3	3	18
170	3	4	3	3	3	3	19
171	3	4	3	4	4	4	22
172	4	2	4	3	3	3	19

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
173	3	4	3	4	2	3	19
174	3	4	3	4	4	3	21
175	4	3	4	3	4	3	21
176	3	3	3	4	4	4	21
177	3	3	3	3	4	4	20
178	4	4	4	3	5	4	24
179	5	3	2	3	4	3	20
180	4	4	3	3	3	3	20
181	4	3	4	3	4	3	21
182	5	3	3	4	4	5	24
183	4	3	4	2	3	3	19
184	3	5	2	4	5	3	22
185	3	4	4	5	4	4	24
186	3	3	3	4	3	3	19
187	4	4	3	3	3	3	20
188	3	3	3	2	3	4	18
189	3	4	4	4	4	3	22
190	4	3	4	2	3	3	19
191	4	3	5	2	3	5	22
192	4	3	4	2	4	4	21
193	5	4	5	2	3	3	22
194	3	5	4	3	3	3	21
195	5	4	2	4	5	5	25
196	3	3	3	3	3	5	20
197	3	4	4	5	2	2	20
198	2	3	5	4	5	5	24
199	4	3	5	3	4	3	22
200	3	4	3	2	4	5	21
201	3	3	3	2	3	2	16
202	3	2	4	2	4	2	17
203	2	4	3	2	2	2	15
204	2	3	2	5	5	5	22
205	2	2	3	2	3	4	16
206	2	3	3	3	3	3	17
207	3	3	3	4	4	4	21

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
208	2	3	4	1	3	2	15
209	2	4	4	4	4	2	20
210	3	3	4	5	3	2	20
211	4	4	4	3	3	2	20
212	2	3	4	2	2	2	15
213	3	5	4	1	1	5	19
214	2	3	3	3	3	4	18
215	5	4	3	4	3	2	21
216	5	3	3	2	2	1	16
217	5	2	4	3	3	3	20
218	5	4	3	3	2	2	19
219	3	5	3	2	2	4	19
220	2	3	1	3	3	3	15
221	4	5	4	2	2	3	20
222	5	3	4	2	2	4	20
223	5	3	4	3	3	3	21
224	5	4	4	5	5	3	26
225	5	4	3	3	5	5	25
226	4	5	5	3	4	5	26
227	4	5	5	3	4	5	26
228	5	5	4	4	3	5	26
229	5	4	4	3	5	3	24
230	5	4	3	4	5	3	24
231	5	2	5	4	5	3	24
232	5	5	4	4	5	5	28
233	4	5	4	4	5	5	27
234	3	3	3	5	5	5	24
235	5	2	4	4	2	5	22
236	4	5	2	4	5	5	25
237	3	2	5	4	3	5	22
238	2	1	3	5	3	3	17
239	3	3	3	3	4	4	20
240	5	4	5	3	5	2	24
241	4	3	5	3	4	3	22
242	4	5	2	1	2	4	18

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
243	4	2	2	4	2	1	15
244	2	4	2	2	2	1	13
245	2	2	4	2	4	4	18
246	4	5	1	4	1	4	19
247	5	4	4	4	4	4	25
248	4	2	2	2	2	2	14
249	4	5	4	2	2	1	18
250	3	5	2	2	4	2	18
251	2	3	3	3	4	4	19
252	4	2	5	4	4	3	22
253	2	3	4	5	3	3	20
254	4	3	4	3	3	5	22
255	4	4	4	3	3	3	21
256	3	2	5	5	5	5	25
257	2	3	2	3	4	2	16
258	3	5	4	3	4	2	21
259	3	4	4	3	3	2	19
260	3	5	3	4	4	2	21
261	4	2	4	1	3	2	16
262	3	1	5	4	4	2	19
263	4	3	4	5	3	2	21
264	3	4	4	4	3	2	20
265	5	3	4	3	4	2	21
266	3	5	3	3	4	3	21
267	4	2	3	3	4	2	18
268	3	5	3	1	4	2	18
269	2	3	3	3	2	3	16
270	4	5	3	3	2	3	20
271	5	3	4	2	4	2	20
272	3	4	3	2	2	3	17
273	5	3	3	2	5	2	20
274	3	5	4	5	3	2	22
275	3	3	4	2	2	3	17
276	3	3	4	3	3	4	20
277	3	2	5	3	3	4	20

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
278	3	3	4	5	5	3	23
279	5	5	3	5	5	4	27
280	4	4	2	5	5	4	24
281	3	4	2	5	5	4	23
282	4	3	2	5	5	3	22
283	3	3	3	5	5	4	23
284	4	4	4	5	5	4	26
285	5	3	2	5	5	3	23
286	4	2	3	2	3	4	18
287	3	3	3	3	3	3	18
288	5	3	3	4	4	2	21
289	4	3	4	1	3	3	18
290	4	4	4	4	4	3	23
291	3	3	4	5	3	4	22
292	4	4	4	3	3	3	21
293	4	3	4	2	2	3	18
294	5	5	4	1	1	3	19
295	5	3	3	3	3	2	19
296	2	4	3	4	3	4	20
297	4	3	3	2	2	3	17
298	3	2	4	3	3	3	18
299	2	4	3	3	2	3	17
300	4	5	3	2	2	5	21
301	5	3	1	3	3	3	18
302	5	5	4	2	2	4	22
303	3	3	4	2	2	3	17
304	3	3	3	3	3	5	20
305	4	3	3	3	3	4	20
306	4	4	4	3	5	4	24
307	4	4	3	4	5	5	25
308	3	4	3	4	5	5	24
309	3	4	4	4	5	5	25
310	3	4	4	4	5	5	25
311	4	3	3	3	5	5	23
312	3	4	4	4	5	4	24

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
313	3	3	3	5	5	5	24
314	5	4	3	5	5	4	26
315	4	3	3	5	5	3	23
316	4	3	2	5	5	4	23
317	3	3	5	5	5	5	26
318	4	4	4	5	5	3	25
319	4	3	2	5	5	3	22
320	4	3	3	5	5	4	24
321	4	5	5	4	4	4	26
322	3	2	4	4	5	3	21
323	2	5	5	5	5	4	26
324	2	4	4	5	5	4	24
325	2	4	3	4	5	1	19
326	5	2	4	3	4	4	22
327	3	3	4	5	4	4	23
328	5	4	4	5	4	4	26
329	4	4	3	4	3	5	23
330	4	4	4	3	4	5	24
331	3	5	4	4	4	4	24
332	2	4	4	4	4	1	19
333	4	5	4	5	5	1	24
334	2	5	4	5	4	3	23
335	4	4	5	2	3	5	23
336	3	3	4	5	4	3	22
337	5	5	4	4	3	4	25
338	2	4	5	5	4	3	23
339	4	5	4	4	3	2	22
340	2	5	4	4	5	5	25
341	5	4	5	4	4	2	24
342	2	4	4	5	5	4	24
343	5	5	5	5	5	2	27
344	3	5	5	5	5	4	27
345	4	5	5	4	5	5	28
346	3	3	4	2	2	4	18
347	3	5	5	3	5	4	25

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
348	3	3	4	5	5	5	25
349	3	3	4	5	5	5	25
350	5	3	4	5	5	3	25
351	5	4	5	3	5	4	26
352	5	4	4	5	4	2	24
353	3	4	4	5	5	2	23
354	4	4	4	4	5	3	24
355	2	4	2	2	4	3	17
356	3	4	3	5	5	4	24
357	5	4	3	5	2	5	24
358	3	5	4	5	5	4	26
359	4	4	4	3	2	2	19
360	3	4	4	3	2	2	18
361	3	4	4	2	3	2	18
362	4	3	4	4	3	5	23
363	4	5	4	5	5	5	28
364	4	5	4	5	5	4	27
365	4	4	3	4	4	4	23
366	2	3	4	3	3	4	19
367	3	4	4	3	3	4	21
368	3	3	2	5	5	5	23
369	3	2	3	2	3	4	17
370	4	3	3	3	3	3	19
371	4	3	3	4	4	4	22
372	3	3	4	1	3	2	16
373	3	4	4	4	4	2	21
374	3	3	4	5	3	2	20
375	3	4	4	3	3	2	19
376	3	3	4	2	2	2	16
377	4	5	4	1	1	5	20
378	3	3	3	3	3	4	19
379	3	4	3	4	3	2	19
380	4	3	3	2	2	1	15
381	4	2	4	3	3	3	19
382	3	4	3	3	2	2	17

No	Kepuasan Wajib Pajak						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
383	3	5	3	2	2	4	19
384	3	3	1	3	3	3	16
385	3	5	4	2	2	3	19
386	3	3	4	2	2	4	18
387	4	3	4	3	3	3	20
388	3	2	4	4	4	4	21
389	4	3	2	2	4	3	18
390	3	4	4	4	3	5	23
391	4	3	4	4	3	5	23
392	3	4	5	4	3	5	24
393	3	4	5	3	4	5	24
394	4	3	4	3	3	4	21
395	3	4	4	4	4	4	23
396	4	5	3	5	3	4	24
397	4	3	3	3	4	3	20
398	3	3	4	3	3	5	21
399	3	4	5	4	3	4	23
400	3	3	5	4	4	3	22
TOTAL	1417	1396	1431	1412	1421	1369	8446

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

LAMPIRAN 3
HASIL TABULASI DATA KOMPETENSI FISKUS (X_i)

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	4	3	4	4	5	23
2	2	2	2	4	2	5	17
3	3	4	3	4	3	2	19
4	3	2	5	4	2	4	20
5	3	3	2	5	2	3	18
6	3	3	4	2	2	4	18
7	5	2	5	3	2	2	19
8	5	3	3	4	2	2	19
9	2	2	4	3	4	3	18
10	2	2	3	3	3	4	17
11	3	4	4	2	4	3	20
12	2	4	2	5	5	4	22
13	3	5	3	4	5	5	25
14	2	4	5	4	4	5	24
15	4	4	5	5	5	2	25
16	3	3	2	4	3	1	16
17	3	3	2	3	2	1	14
18	2	3	2	4	3	2	16
19	2	3	2	2	2	4	15
20	2	3	3	2	3	2	15
21	2	3	2	2	2	3	14
22	2	3	3	2	3	2	15
23	2	3	2	2	2	2	13
24	4	3	2	5	4	2	20
25	1	2	3	4	3	2	15
26	2	3	2	2	2	2	13
27	3	2	2	1	2	2	12
28	4	2	2	3	2	2	15
29	1	2	3	2	3	2	13
30	5	3	2	4	2	2	18
31	2	2	2	3	2	3	14
32	2	3	2	3	2	2	14

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
33	2	3	2	4	2	4	17
34	3	2	4	3	4	1	17
35	3	2	4	3	4	4	20
36	3	3	4	4	4	2	20
37	5	3	4	3	4	3	22
38	3	2	4	2	4	2	17
39	5	3	3	5	4	3	23
40	5	3	2	5	2	2	19
41	5	3	2	5	2	4	21
42	4	3	4	4	4	4	23
43	3	4	3	4	3	3	20
44	4	3	5	3	5	2	22
45	3	3	5	5	2	4	22
46	3	3	5	3	5	4	23
47	3	3	5	4	5	4	24
48	5	3	5	5	3	4	25
49	4	4	3	4	3	4	22
50	3	3	5	5	5	4	25
51	2	4	4	3	4	4	21
52	2	5	3	2	3	3	18
53	2	2	5	2	5	5	21
54	5	5	3	2	4	2	21
55	2	4	3	2	5	5	21
56	5	2	4	2	3	3	19
57	3	3	5	3	3	4	21
58	3	3	3	5	3	4	21
59	4	5	4	2	4	2	21
60	3	3	2	4	3	4	19
61	5	4	4	5	2	2	22
62	3	4	3	5	2	2	19
63	3	5	5	4	3	3	23
64	3	3	5	2	2	3	18
65	3	2	3	4	3	4	19
66	2	5	5	5	4	2	23
67	2	5	5	3	4	3	22

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
68	4	2	5	2	3	3	19
69	5	5	5	5	5	4	29
70	3	2	4	3	3	3	18
71	5	2	3	3	5	4	22
72	3	4	5	2	4	3	21
73	5	5	3	5	4	4	26
74	4	3	4	2	3	3	19
75	2	3	2	3	5	2	17
76	5	5	2	5	3	3	23
77	5	4	3	5	5	4	26
78	5	3	3	3	2	5	21
79	3	5	2	5	4	3	22
80	3	5	3	5	4	3	23
81	2	2	3	5	5	4	21
82	3	4	4	4	4	2	21
83	4	2	5	3	5	2	21
84	3	4	3	2	5	3	20
85	4	4	4	3	2	4	21
86	4	5	3	4	2	4	22
87	4	2	4	2	4	3	19
88	3	4	4	5	5	3	24
89	5	3	4	4	2	3	21
90	2	3	2	3	3	4	17
91	4	2	4	3	5	2	20
92	3	2	5	5	3	4	22
93	5	4	4	2	3	3	21
94	5	5	5	4	4	2	25
95	3	2	4	2	3	4	18
96	5	5	2	3	2	3	20
97	5	4	3	5	3	5	25
98	3	4	5	5	3	4	24
99	3	2	4	5	2	5	21
100	4	4	3	3	3	4	21
101	3	3	2	2	1	3	14
102	5	3	4	2	2	3	19

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
103	4	3	4	2	2	3	18
104	3	4	4	5	5	5	26
105	3	3	3	2	4	3	18
106	3	3	3	2	3	2	16
107	3	2	3	2	4	3	17
108	3	2	3	2	2	2	14
109	3	2	3	3	2	3	16
110	3	2	3	2	2	2	14
111	3	2	3	3	2	3	16
112	3	2	3	2	2	2	14
113	4	4	3	2	5	4	22
114	3	1	2	3	4	3	16
115	3	2	3	2	2	2	14
116	3	3	3	3	4	5	21
117	3	4	3	3	4	3	20
118	2	1	1	2	1	4	11
119	2	3	3	3	4	3	18
120	5	3	3	3	4	4	22
121	2	3	3	3	2	3	16
122	4	3	2	3	3	2	17
123	3	3	4	3	5	5	23
124	4	3	3	4	4	4	22
125	3	4	3	3	4	4	21
126	4	3	4	4	4	5	24
127	4	2	3	2	3	4	18
128	4	3	3	3	3	3	19
129	2	3	2	4	3	2	16
130	2	3	2	2	2	4	15
131	2	3	3	2	3	2	15
132	2	3	2	2	2	3	14
133	2	3	3	2	3	2	15
134	2	3	2	2	2	2	13
135	4	3	2	5	4	2	20
136	1	2	3	4	3	2	15
137	2	3	2	2	2	2	13

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
138	3	2	2	1	2	2	12
139	4	2	2	3	2	2	15
140	1	2	3	2	3	2	13
141	5	3	2	4	2	2	18
142	2	2	2	3	2	3	14
143	2	3	2	3	2	2	14
144	2	3	2	4	2	4	17
145	3	2	4	3	4	1	17
146	3	2	4	3	4	4	20
147	3	3	4	4	4	2	20
148	5	3	4	3	4	3	22
149	3	2	4	2	4	2	17
150	5	3	3	5	4	3	23
151	5	3	2	5	2	2	19
152	5	3	2	5	2	4	21
153	4	3	4	4	4	4	23
154	3	4	3	4	3	3	20
155	4	3	5	3	5	2	22
156	3	3	5	5	2	4	22
157	3	3	5	3	5	4	23
158	3	3	5	4	5	4	24
159	5	3	5	5	3	4	25
160	4	4	3	4	3	4	22
161	3	3	5	5	5	4	25
162	3	5	3	4	3	2	20
163	4	2	5	2	2	2	17
164	4	2	5	2	2	3	18
165	3	2	3	2	4	3	17
166	3	3	3	2	5	2	18
167	3	2	2	3	3	3	16
168	4	2	5	5	4	5	25
169	3	3	3	3	3	4	19
170	3	4	5	4	5	4	25
171	4	5	4	2	5	3	23
172	3	3	5	3	5	3	22

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
173	5	2	3	4	3	4	21
174	5	2	3	4	4	3	21
175	5	3	5	4	4	3	24
176	4	3	5	4	2	3	21
177	5	4	5	3	5	4	26
178	5	3	2	2	5	4	21
179	4	5	4	2	5	5	25
180	5	3	5	2	4	4	23
181	5	5	5	5	4	4	28
182	4	5	4	4	3	5	25
183	4	4	3	3	3	3	20
184	3	3	3	4	4	4	21
185	4	4	4	3	5	3	23
186	4	3	3	4	4	4	22
187	4	4	3	3	3	4	21
188	3	3	4	3	3	4	20
189	5	4	4	5	3	4	25
190	4	4	4	4	3	3	22
191	5	4	4	4	3	3	23
192	4	4	5	3	3	3	22
193	5	4	3	4	3	4	23
194	3	4	4	4	4	3	22
195	3	4	3	3	3	3	19
196	5	3	4	1	5	1	19
197	5	3	4	4	2	4	22
198	4	3	5	2	4	2	20
199	5	5	3	3	4	3	23
200	3	5	5	2	3	2	20
201	2	1	3	3	3	3	15
202	2	2	2	2	2	3	13
203	2	3	2	2	2	1	12
204	2	4	4	5	5	5	25
205	2	3	3	2	4	3	17
206	3	3	3	2	3	2	16
207	4	2	3	2	4	3	18

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
208	4	2	3	2	2	2	15
209	3	2	3	3	2	3	16
210	2	2	3	2	2	2	13
211	2	2	3	3	2	3	15
212	3	2	3	2	2	2	14
213	3	4	3	2	5	4	21
214	4	1	2	3	4	3	17
215	3	2	3	2	2	2	14
216	3	3	2	2	1	2	13
217	3	4	2	2	3	2	16
218	4	1	2	3	2	3	15
219	5	5	3	2	4	2	21
220	2	3	1	3	3	3	15
221	4	5	4	2	2	3	20
222	5	3	4	2	2	4	20
223	5	3	4	3	3	3	21
224	5	4	4	5	5	3	26
225	5	4	3	3	5	5	25
226	4	5	5	3	4	5	26
227	4	5	5	3	4	5	26
228	5	5	4	4	3	5	26
229	5	4	4	3	5	3	24
230	5	4	3	4	5	3	24
231	5	2	5	4	5	3	24
232	5	5	4	4	5	5	28
233	4	5	4	4	5	5	27
234	3	3	3	5	5	5	24
235	5	2	4	4	2	5	22
236	4	5	2	4	5	5	25
237	3	2	5	4	3	5	22
238	2	1	3	5	3	3	17
239	3	3	3	3	4	4	20
240	5	4	5	3	5	2	24
241	4	3	5	3	4	3	22
242	4	5	2	1	2	4	18

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
243	4	2	2	4	2	1	15
244	2	4	2	2	2	1	13
245	2	2	4	2	4	4	18
246	4	5	1	4	1	4	19
247	5	4	4	4	4	4	25
248	4	2	2	2	2	2	14
249	4	5	4	2	2	1	18
250	2	5	4	1	1	5	18
251	3	3	3	4	3	2	18
252	4	2	3	3	2	2	16
253	3	3	4	5	5	3	23
254	3	3	4	3	4	4	21
255	3	4	3	3	4	3	20
256	5	5	4	5	5	5	29
257	2	2	3	2	4	3	16
258	2	2	4	3	3	2	16
259	2	2	4	2	2	2	14
260	2	2	3	5	2	5	19
261	2	3	2	5	3	4	19
262	2	2	3	5	2	2	16
263	2	3	3	4	2	1	15
264	2	2	4	2	2	3	15
265	2	2	1	2	3	2	12
266	3	3	5	3	2	4	20
267	2	2	2	2	2	3	13
268	2	2	2	3	2	3	14
269	3	2	2	3	2	4	16
270	3	3	3	2	4	3	18
271	2	2	3	2	4	3	16
272	3	2	3	3	4	4	19
273	2	2	5	3	4	3	19
274	2	2	3	2	4	2	15
275	3	4	5	3	3	5	23
276	4	5	5	3	2	5	24
277	4	3	5	3	2	5	22

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
278	4	4	4	3	4	4	23
279	3	4	3	4	3	4	21
280	1	1	4	3	5	3	17
281	4	3	3	3	5	5	23
282	4	3	3	3	5	3	21
283	3	4	5	3	4	3	22
284	3	4	5	5	4	3	24
285	1	5	4	4	5	5	24
286	1	4	3	3	2	4	17
287	1	3	3	3	2	3	15
288	1	5	2	3	2	4	17
289	1	4	2	3	2	2	14
290	1	4	2	3	3	2	15
291	2	2	2	3	2	2	13
292	5	4	2	3	3	2	19
293	2	1	2	3	2	2	12
294	2	5	4	3	2	5	21
295	2	4	1	2	3	4	16
296	1	2	2	3	2	2	12
297	2	1	3	2	2	1	11
298	2	4	4	2	2	3	17
299	4	3	1	2	3	2	15
300	3	4	5	3	2	4	21
301	2	4	2	2	2	3	15
302	4	2	2	3	2	3	16
303	5	5	2	3	2	4	21
304	5	3	3	2	4	3	20
305	2	4	3	2	4	3	18
306	4	3	3	3	4	4	21
307	4	3	5	3	4	3	22
308	4	4	3	2	4	2	19
309	2	4	5	3	3	5	22
310	4	4	5	3	2	5	23
311	2	5	5	3	2	5	22
312	4	4	4	3	4	4	23

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
313	4	4	3	4	3	4	22
314	2	3	4	3	5	3	20
315	2	2	3	3	5	5	20
316	2	2	3	3	5	3	18
317	3	5	3	3	5	4	23
318	4	2	5	3	5	5	24
319	2	5	4	4	3	4	22
320	4	2	3	3	5	5	22
321	2	3	5	3	3	3	19
322	1	2	4	2	3	4	16
323	3	4	4	4	3	3	21
324	1	2	4	2	3	4	16
325	2	3	2	4	3	4	18
326	5	5	3	5	3	2	23
327	3	2	3	3	3	5	19
328	2	2	4	3	4	4	19
329	2	2	3	2	3	4	16
330	2	3	5	3	3	3	19
331	2	1	2	3	3	5	16
332	4	2	3	4	3	5	21
333	2	1	3	3	3	5	17
334	2	2	1	3	4	4	16
335	4	3	4	3	4	4	22
336	3	5	4	4	5	4	25
337	5	3	5	4	4	3	24
338	2	5	4	5	5	4	25
339	4	2	5	4	4	3	22
340	2	4	5	4	4	5	24
341	5	4	4	5	4	4	26
342	2	2	4	4	5	5	22
343	5	3	5	5	5	5	28
344	3	4	5	5	5	5	27
345	4	5	4	5	4	4	26
346	3	4	4	5	3	4	23
347	3	5	5	3	4	5	25

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
348	3	5	4	3	5	3	23
349	3	3	4	3	5	5	23
350	5	3	5	3	4	3	23
351	5	3	5	4	3	3	23
352	5	2	5	5	3	4	24
353	3	3	4	5	3	3	21
354	4	3	4	4	4	4	23
355	2	4	2	2	4	3	17
356	3	4	3	5	5	4	24
357	5	4	3	5	2	5	24
358	3	5	4	5	5	4	26
359	4	3	3	5	5	3	23
360	3	3	4	5	5	5	25
361	3	3	4	5	5	3	23
362	5	3	4	5	5	4	26
363	4	5	5	5	5	5	29
364	4	5	4	5	5	4	27
365	4	4	3	4	4	4	23
366	2	3	4	3	3	4	19
367	3	4	4	3	3	4	21
368	3	3	2	5	5	5	23
369	3	2	3	2	3	4	17
370	3	3	2	3	2	1	14
371	2	3	2	4	3	2	16
372	2	3	2	2	2	4	15
373	2	3	3	2	3	2	15
374	2	3	2	2	2	3	14
375	2	3	3	2	3	2	15
376	2	3	2	2	2	2	13
377	4	3	2	5	4	2	20
378	1	2	3	4	3	2	15
379	2	3	2	2	2	2	13
380	3	2	2	1	2	2	12
381	4	2	2	3	2	2	15
382	1	2	3	2	3	2	13

No	Kompetensi Fiskus						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
383	5	3	2	4	2	2	18
384	2	2	2	3	2	3	14
385	2	3	2	3	2	2	14
386	2	3	2	4	2	4	17
387	3	2	4	3	4	1	17
388	3	3	3	3	4	3	19
389	3	3	3	3	4	4	20
390	3	3	3	3	4	3	19
391	4	5	4	2	4	3	22
392	4	2	2	5	4	5	22
393	4	4	4	5	4	5	26
394	3	5	5	4	4	4	25
395	3	4	4	4	3	3	21
396	4	5	3	4	4	4	24
397	3	5	3	2	3	3	19
398	4	5	3	3	3	4	22
399	3	5	3	3	4	4	22
400	4	4	4	3	4	5	24
TOTAL	1297	1274	1348	1306	1331	1313	7869

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

LAMPIRAN 4
HASIL TABULASI DATA KUALITAS PELAYANAN (X_2)

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	2	2	5	4	5	2	5	2	4	34
2	3	5	3	5	3	4	2	2	5	5	37
3	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	38
4	3	2	3	3	2	5	4	3	4	4	33
5	2	5	5	4	5	5	2	2	2	4	36
6	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	33
7	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	37
8	2	5	4	2	2	5	5	5	2	4	36
9	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	38
10	4	2	5	3	4	2	5	4	3	5	37
11	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	41
12	3	4	2	4	3	4	2	5	3	5	35
13	4	5	4	3	3	5	4	5	5	3	41
14	2	5	5	3	5	2	5	5	2	5	39
15	5	5	5	2	5	2	4	3	4	4	39
16	3	2	2	1	2	3	2	3	4	5	27
17	2	2	2	1	2	2	2	3	3	5	24
18	4	2	2	2	2	1	2	3	5	4	27
19	2	2	2	4	2	2	2	5	3	3	27
20	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	30
21	3	2	2	3	2	2	2	4	4	5	29
22	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	28
23	4	2	2	2	2	3	2	3	3	5	28
24	4	2	2	2	2	3	2	5	3	2	27
25	4	3	3	2	3	2	3	2	5	2	29
26	5	2	2	2	2	2	2	3	4	4	28
27	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	25
28	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	27
29	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	29
30	5	2	2	2	2	3	2	3	4	4	29
31	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	27
32	5	2	2	2	2	4	2	4	2	4	29

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
33	2	2	2	4	2	3	2	2	3	5	27
34	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	32
35	3	3	4	3	3	5	4	4	2	4	35
36	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	40
37	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	33
38	2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	35
39	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3	39
40	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	39
41	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	41
42	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	35
43	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	41
44	4	5	3	5	3	2	3	3	3	4	35
45	2	5	4	5	3	3	3	3	3	5	36
46	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	38
47	2	5	5	4	5	2	4	4	2	5	38
48	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	42
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	39
50	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	43
51	2	5	3	4	2	4	2	4	5	4	35
52	5	5	5	5	2	3	4	4	5	2	40
53	4	3	3	2	2	4	3	5	2	2	30
54	5	2	3	3	4	2	3	5	4	4	35
55	3	5	5	4	4	4	3	2	3	4	37
56	5	4	3	5	3	2	3	4	5	2	36
57	2	3	2	2	4	3	5	2	2	5	30
58	4	5	2	2	4	2	4	4	4	4	35
59	3	3	5	4	4	4	2	2	4	2	33
60	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4	39
61	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	40
62	4	4	4	3	2	3	5	4	3	3	35
63	2	5	4	5	2	3	2	4	5	2	34
64	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	28
65	3	3	5	3	2	3	5	4	3	4	35
66	2	3	3	3	4	2	4	2	5	5	33
67	3	4	5	5	3	2	5	4	2	3	36

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
68	3	2	5	2	4	5	5	3	4	3	36
69	2	3	3	5	2	5	3	2	3	3	31
70	2	2	3	5	5	3	3	4	2	5	34
71	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	38
72	4	4	2	4	3	5	3	2	2	2	31
73	3	3	4	2	3	3	2	2	5	3	30
74	4	5	5	4	4	4	3	2	5	3	39
75	3	5	3	4	5	2	3	5	5	3	38
76	2	3	3	4	3	5	4	3	4	4	35
77	5	4	4	3	3	2	4	5	5	4	39
78	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	29
79	4	4	2	4	3	5	4	4	2	3	35
80	3	2	4	5	3	4	2	5	5	4	37
81	5	2	4	4	2	5	3	3	3	2	33
82	3	5	4	4	5	4	4	3	2	2	36
83	2	2	4	3	4	4	5	4	3	5	36
84	4	3	5	3	5	3	4	3	2	2	34
85	3	3	3	3	5	2	5	3	3	4	34
86	4	5	5	4	5	2	5	3	3	3	39
87	5	3	3	5	3	2	4	5	2	3	35
88	2	5	3	5	3	4	5	4	2	2	35
89	4	4	2	5	3	5	4	2	5	5	39
90	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	32
91	4	5	3	4	5	2	3	3	5	3	37
92	5	3	5	3	2	2	3	2	3	2	30
93	3	5	5	3	5	5	2	5	2	5	40
94	3	5	2	3	2	5	2	2	3	4	31
95	5	4	5	3	5	4	3	2	2	2	35
96	2	2	3	4	5	2	2	3	4	4	31
97	5	2	5	3	3	3	5	5	5	4	40
98	4	2	3	5	3	4	2	2	5	4	34
99	4	2	3	4	5	3	2	5	5	5	38
100	4	2	3	2	3	2	3	3	4	4	30
101	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	34
102	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	42

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
103	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	33
104	2	5	5	2	5	2	4	3	4	3	35
105	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	25
106	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	22
107	5	2	2	2	2	1	2	3	5	4	28
108	5	2	2	4	2	2	2	5	3	5	32
109	5	2	3	2	3	2	3	4	4	3	31
110	5	2	2	3	2	2	2	4	4	1	27
111	5	2	3	2	3	3	3	4	3	4	32
112	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	25
113	4	2	2	2	2	3	2	5	3	3	28
114	4	3	3	2	3	2	3	2	5	3	30
115	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	26
116	4	2	5	3	3	5	4	4	4	3	37
117	4	2	5	4	5	5	4	3	3	3	38
118	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	42
119	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	39
120	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	39
121	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
122	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	39
123	1	3	3	3	3	4	4	4	5	1	31
124	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	42
125	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	42
126	4	5	5	2	5	2	4	3	4	4	38
127	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	25
128	4	2	2	1	2	2	2	3	3	3	24
129	4	2	2	2	2	1	2	3	5	3	26
130	2	2	2	4	2	2	2	5	3	5	29
131	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	30
132	5	2	2	3	2	2	2	4	4	3	29
133	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	31
134	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	26
135	3	2	2	2	2	3	2	5	3	4	28
136	4	3	3	2	3	2	3	2	5	5	32
137	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	28

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
138	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	26
139	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	27
140	5	3	3	2	3	2	3	3	4	3	31
141	5	2	2	2	2	3	2	3	4	4	29
142	5	3	2	3	2	4	2	2	3	4	30
143	4	2	2	2	2	4	2	4	2	5	29
144	3	2	2	4	2	3	2	2	3	4	27
145	5	3	4	1	4	3	4	4	3	5	36
146	5	3	4	3	3	5	4	4	2	4	37
147	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	40
148	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	36
149	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	36
150	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	40
151	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	41
152	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	43
153	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	38
154	4	4	5	5	5	5	5	2	3	4	42
155	4	5	3	5	3	2	3	3	3	4	35
156	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	38
157	3	5	4	5	4	4	4	2	2	5	38
158	4	5	5	4	5	2	4	4	2	5	40
159	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	42
160	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
161	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	42
162	5	3	3	3	4	3	5	2	3	4	35
163	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	35
164	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	33
165	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	39
166	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	38
167	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	34
168	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	38
169	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
170	4	4	4	3	4	4	2	2	2	5	34
171	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	35
172	4	3	4	3	5	3	2	2	3	4	33

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
173	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	38
174	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	30
175	4	3	5	3	3	3	5	5	1	2	34
176	4	3	3	4	4	5	5	5	2	3	38
177	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	46
178	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	38
179	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	41
180	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	45
181	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	42
182	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	43
183	2	3	4	5	5	2	2	4	4	5	36
184	2	5	5	5	5	3	3	4	5	5	42
185	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
186	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	40
187	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	41
188	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
189	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
190	4	3	1	5	5	5	5	4	4	4	40
191	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	38
192	4	5	2	4	4	5	5	4	3	4	40
193	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
194	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	42
195	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	35
196	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	16
197	3	2	1	3	3	1	1	1	1	5	21
198	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	39
199	5	3	5	5	1	3	3	5	5	5	40
200	3	3	4	3	2	4	5	2	4	2	32
201	2	1	3	3	3	3	5	3	2	2	27
202	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	24
203	2	3	2	2	2	1	3	2	4	2	23
204	2	4	4	5	5	5	2	2	2	4	35
205	2	3	3	2	4	3	1	3	1	4	26
206	3	3	3	2	3	2	1	2	1	4	24
207	4	2	3	2	4	3	2	1	2	3	26

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
208	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	25
209	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	26
210	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	24
211	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	24
212	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	25
213	3	4	3	2	5	4	2	3	2	5	33
214	4	1	2	3	4	3	2	2	2	5	28
215	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	23
216	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	22
217	3	4	2	2	3	2	2	2	2	5	27
218	4	1	2	3	2	3	2	2	2	5	26
219	5	5	3	2	4	2	2	3	2	5	33
220	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	28
221	3	4	5	4	2	2	3	4	2	3	32
222	3	5	3	4	2	2	4	3	4	2	32
223	2	5	3	4	3	3	3	3	1	4	31
224	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	44
225	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	41
226	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	41
227	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	41
228	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	42
229	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	40
230	5	5	4	3	4	5	3	2	2	5	38
231	4	5	2	5	4	5	3	3	4	4	39
232	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	45
233	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	42
234	2	3	3	3	5	5	5	4	2	5	37
235	4	5	2	4	4	2	5	3	5	4	38
236	4	4	5	2	4	5	5	2	5	2	38
237	4	3	2	5	4	3	5	5	3	2	36
238	2	2	1	3	5	3	3	4	3	3	29
239	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	39
240	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	39
241	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	39
242	3	4	5	2	1	2	4	4	5	5	35

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
243	2	4	2	2	4	2	1	3	4	3	27
244	3	2	4	2	2	2	1	3	3	2	24
245	2	2	2	4	2	4	4	3	4	3	30
246	3	4	5	1	4	1	4	3	2	2	29
247	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	38
248	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	24
249	3	4	5	4	2	2	1	3	2	3	29
250	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	25
251	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	33
252	3	2	3	4	5	4	3	4	3	2	33
253	3	2	4	5	5	3	4	4	4	2	36
254	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	34
255	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	36
256	5	4	4	5	5	5	2	2	2	3	37
257	4	3	3	2	4	3	1	3	1	4	28
258	5	5	2	3	2	3	3	2	1	3	29
259	4	5	2	2	2	2	3	1	2	4	27
260	5	5	2	2	2	2	3	2	2	4	29
261	2	5	3	3	2	3	2	2	2	5	29
262	5	5	2	2	2	2	2	2	3	4	29
263	4	5	2	2	2	2	2	3	2	4	28
264	2	5	3	2	2	2	2	3	2	3	26
265	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	25
266	5	3	2	2	2	2	3	2	2	4	27
267	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	26
268	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	25
269	1	3	2	2	4	2	3	2	2	4	25
270	4	3	3	4	1	4	3	2	2	3	29
271	3	1	3	4	3	3	5	3	2	3	30
272	4	4	3	5	5	3	3	4	3	5	39
273	3	4	3	3	5	3	3	4	2	4	34
274	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	32
275	3	2	5	3	2	4	2	3	1	2	27
276	4	2	5	4	4	3	4	3	3	4	36
277	1	4	5	4	1	3	1	3	3	4	29

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
278	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
279	3	3	4	5	2	3	2	4	4	4	34
280	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	33
281	4	2	5	4	2	3	2	3	4	3	32
282	1	3	5	4	3	3	3	3	3	3	31
283	3	5	5	4	4	4	2	2	3	4	36
284	3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	39
285	4	3	1	2	1	1	4	4	3	3	26
286	2	3	1	2	2	2	2	3	3	4	24
287	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	33
288	5	3	2	3	4	3	2	4	4	3	33
289	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	33
290	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	34
291	2	4	4	3	3	2	2	5	4	5	34
292	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	32
293	3	2	2	2	2	3	2	5	3	3	27
294	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	27
295	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	30
296	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
297	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	25
298	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	27
299	4	3	3	2	3	2	3	4	4	5	33
300	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	27
301	4	3	2	3	2	4	2	4	3	5	32
302	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	27
303	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3	27
304	4	3	4	1	4	3	4	5	5	3	36
305	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	35
306	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	38
307	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	33
308	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	37
309	4	5	3	5	4	3	4	4	2	3	37
310	3	5	4	5	3	4	4	4	2	4	38
311	2	5	4	5	4	3	5	4	4	3	39
312	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	37

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
313	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	43
314	5	5	3	5	3	2	3	3	3	4	36
315	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	38
316	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	40
317	5	5	5	4	5	2	4	2	3	3	38
318	4	5	5	4	5	5	4	4	3	2	41
319	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	32
320	2	5	5	4	5	4	5	3	3	4	40
321	5	4	3	2	4	3	4	3	3	4	35
322	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
323	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	33
324	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	42
325	3	4	4	4	3	3	4	5	2	4	36
326	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	37
327	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	35
328	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	38
329	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	35
330	3	3	3	2	3	5	5	2	4	3	33
331	3	3	3	5	2	4	4	4	3	3	34
332	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
333	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	35
334	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	41
335	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	42
336	5	2	3	2	3	3	3	2	2	3	28
337	4	3	5	5	2	4	2	2	3	4	34
338	2	3	4	5	4	3	1	5	5	5	37
339	2	4	2	2	4	3	3	3	3	2	28
340	4	4	5	2	5	2	3	4	4	2	35
341	2	5	2	4	4	5	4	4	4	5	39
342	5	1	3	4	3	3	4	3	2	4	32
343	3	4	3	4	3	5	5	5	4	2	38
344	5	4	5	5	5	3	2	3	3	2	37
345	4	3	4	5	4	2	2	3	5	4	36
346	4	2	3	5	2	2	2	2	3	3	28
347	2	2	3	5	4	2	2	2	4	3	29

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
348	2	5	4	4	4	2	2	4	2	5	34
349	4	5	4	3	4	2	2	5	5	4	38
350	2	3	4	3	4	3	2	5	2	4	32
351	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	37
352	5	5	4	3	5	4	2	2	3	2	35
353	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	37
354	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	38
355	5	2	2	3	4	4	3	4	5	3	35
356	4	4	2	5	4	2	5	4	5	3	38
357	5	4	3	3	2	4	3	5	4	2	35
358	5	5	5	2	5	4	5	3	3	2	39
359	3	4	3	5	4	4	4	4	5	2	38
360	3	4	5	4	5	3	3	1	3	3	34
361	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	40
362	4	3	3	5	5	4	3	5	3	2	37
363	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	40
364	5	3	4	5	4	4	3	1	5	2	36
365	4	4	3	4	5	4	5	5	3	2	39
366	4	2	4	4	3	3	3	4	5	3	35
367	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	33
368	5	5	3	4	4	2	3	4	5	5	40
369	2	2	4	3	4	3	5	4	2	2	31
370	2	2	4	5	5	3	3	3	2	4	33
371	2	2	2	2	1	2	3	5	2	4	25
372	2	2	4	2	2	2	5	3	2	3	27
373	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	27
374	2	2	3	2	2	2	4	4	2	5	28
375	2	3	2	3	3	3	4	3	5	3	31
376	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	27
377	2	2	2	2	3	2	5	3	2	3	26
378	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	27
379	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	24
380	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	24
381	3	2	2	2	2	2	4	4	2	5	28
382	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	29

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
383	2	2	2	2	3	2	3	4	5	3	28
384	3	2	3	2	4	2	2	3	5	2	28
385	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	26
386	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	26
387	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	33
388	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	33
389	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	35
390	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	38
391	4	3	4	4	3	5	2	2	3	4	34
392	3	4	5	4	3	5	3	3	2	5	37
393	3	4	5	3	4	5	3	2	4	2	35
394	4	3	4	3	3	4	2	2	5	4	34
395	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	37
396	4	5	3	5	3	4	2	2	4	3	35
397	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	31
398	5	4	5	4	5	5	4	4	2	3	41
399	3	3	3	3	5	5	5	3	4	2	36
400	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	39
TOTAL	1380	1355	1349	1351	1330	1301	1311	1357	1329	1433	13496

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

LAMPIRAN 5
HASIL TABULASI DATA KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y), KOMPETENSI
FISKUS (X_1), KUALITAS PELAYANAN (X_2)

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X_1)	Kualitas Pelayanan (X_2)
1	23	23	34
2	23	17	37
3	22	19	38
4	22	20	33
5	21	18	36
6	21	18	33
7	20	19	37
8	22	19	36
9	24	18	38
10	20	17	37
11	21	20	41
12	20	22	35
13	23	25	41
14	18	24	39
15	25	25	39
16	16	16	27
17	17	14	24
18	20	16	27
19	15	15	27
20	20	15	30
21	19	14	29
22	18	15	28
23	15	13	28
24	18	20	27
25	19	15	29
26	18	13	28
27	13	12	25
28	18	15	27
29	17	13	29
30	18	18	29
31	16	14	27

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
32	18	14	29
33	17	17	27
34	19	17	32
35	19	20	35
36	24	20	40
37	24	22	33
38	21	17	35
39	26	23	39
40	25	19	39
41	26	21	41
42	26	23	35
43	25	20	41
44	25	22	35
45	27	22	36
46	23	23	38
47	27	24	38
48	28	25	42
49	23	22	39
50	26	25	43
51	24	21	35
52	23	18	40
53	23	21	30
54	22	21	35
55	21	21	37
56	22	19	36
57	19	21	30
58	24	21	35
59	19	21	33
60	22	19	39
61	19	22	40
62	21	19	35
63	23	23	34
64	17	18	28
65	18	19	35
66	20	23	33
67	20	22	36

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
68	23	19	36
69	26	29	31
70	21	18	34
71	17	22	38
72	19	21	31
73	23	26	30
74	22	19	39
75	21	17	38
76	23	23	35
77	20	26	39
78	20	21	29
79	27	22	35
80	19	23	37
81	25	21	33
82	20	21	36
83	23	21	36
84	18	20	34
85	22	21	34
86	26	22	39
87	19	19	35
88	19	24	35
89	20	21	39
90	22	17	32
91	19	20	37
92	21	22	30
93	23	21	40
94	21	25	31
95	23	18	35
96	25	20	31
97	17	25	40
98	19	24	34
99	16	21	38
100	21	21	30
101	9	14	34
102	15	19	42
103	21	18	33

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
104	16	26	35
105	18	18	25
106	20	16	22
107	20	17	28
108	21	14	32
109	23	16	31
110	24	14	27
111	19	16	32
112	16	14	25
113	18	22	28
114	18	16	30
115	17	14	26
116	23	21	37
117	28	20	38
118	22	11	42
119	20	18	39
120	22	22	39
121	25	16	40
122	23	17	39
123	25	23	31
124	24	22	42
125	27	21	42
126	24	24	38
127	18	18	25
128	19	19	24
129	22	16	26
130	16	15	29
131	22	15	30
132	22	14	29
133	20	15	31
134	16	13	26
135	20	20	28
136	21	15	32
137	21	13	28
138	16	12	26
139	20	15	27

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
140	19	13	31
141	20	18	29
142	17	14	30
143	21	14	29
144	18	17	27
145	20	17	36
146	21	20	37
147	24	20	40
148	25	22	36
149	23	17	36
150	26	23	40
151	23	19	41
152	26	21	43
153	25	23	38
154	25	20	42
155	23	22	35
156	25	22	38
157	22	23	38
158	25	24	40
159	26	25	42
160	22	22	37
161	24	25	42
162	17	20	35
163	19	17	35
164	20	18	33
165	21	17	39
166	19	18	38
167	19	16	34
168	20	25	38
169	18	19	34
170	19	25	34
171	22	23	35
172	19	22	33
173	19	21	38
174	21	21	30
175	21	24	34

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
176	21	21	38
177	20	26	46
178	24	21	38
179	20	25	41
180	20	23	45
181	21	28	42
182	24	25	43
183	19	20	36
184	22	21	42
185	24	23	46
186	19	22	40
187	20	21	41
188	18	20	45
189	22	25	43
190	19	22	40
191	22	23	38
192	21	22	40
193	22	23	40
194	21	22	42
195	25	19	35
196	20	19	16
197	20	22	21
198	24	20	39
199	22	23	40
200	21	20	32
201	16	15	27
202	17	13	24
203	15	12	23
204	22	25	35
205	16	17	26
206	17	16	24
207	21	18	26
208	15	15	25
209	20	16	26
210	20	13	24
211	20	15	24

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
212	15	14	25
213	19	21	33
214	18	17	28
215	21	14	23
216	16	13	22
217	20	16	27
218	19	15	26
219	19	21	33
220	15	15	28
221	20	20	32
222	20	20	32
223	21	21	31
224	26	26	44
225	25	25	41
226	26	26	41
227	26	26	41
228	26	26	42
229	24	24	40
230	24	24	38
231	24	24	39
232	28	28	45
233	27	27	42
234	24	24	37
235	22	22	38
236	25	25	38
237	22	22	36
238	17	17	29
239	20	20	39
240	24	24	39
241	22	22	39
242	18	18	35
243	15	15	27
244	13	13	24
245	18	18	30
246	19	19	29
247	25	25	38

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
248	14	14	24
249	18	18	29
250	18	18	25
251	19	18	33
252	22	16	33
253	20	23	36
254	22	21	34
255	21	20	36
256	25	29	37
257	16	16	28
258	21	16	29
259	19	14	27
260	21	19	29
261	16	19	29
262	19	16	29
263	21	15	28
264	20	15	26
265	21	12	25
266	21	20	27
267	18	13	26
268	18	14	25
269	16	16	25
270	20	18	29
271	20	16	30
272	17	19	39
273	20	19	34
274	22	15	32
275	17	23	27
276	20	24	36
277	20	22	29
278	23	23	37
279	27	21	34
280	24	17	33
281	23	23	32
282	22	21	31
283	23	22	36

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
284	26	24	39
285	23	24	26
286	18	17	24
287	18	15	33
288	21	17	33
289	18	14	33
290	23	15	34
291	22	13	34
292	21	19	32
293	18	12	27
294	19	21	27
295	19	16	30
296	20	12	22
297	17	11	25
298	18	17	27
299	17	15	33
300	21	21	27
301	18	15	32
302	22	16	27
303	17	21	27
304	20	20	36
305	20	18	35
306	24	21	38
307	25	22	33
308	24	19	37
309	25	22	37
310	25	23	38
311	23	22	39
312	24	23	37
313	24	22	43
314	26	20	36
315	23	20	38
316	23	18	40
317	26	23	38
318	25	24	41
319	22	22	32

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
320	24	22	40
321	26	19	35
322	21	16	36
323	26	21	33
324	24	16	42
325	19	18	36
326	22	23	37
327	23	19	35
328	26	19	38
329	23	16	35
330	24	19	33
331	24	16	34
332	19	21	38
333	24	17	35
334	23	16	41
335	23	22	42
336	22	25	28
337	25	24	34
338	23	25	37
339	22	22	28
340	25	24	35
341	24	26	39
342	24	22	32
343	27	28	38
344	27	27	37
345	28	26	36
346	18	23	28
347	25	25	29
348	25	23	34
349	25	23	38
350	25	23	32
351	26	23	37
352	24	24	35
353	23	21	37
354	24	23	38
355	17	17	35

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
356	24	24	38
357	24	24	35
358	26	26	39
359	19	23	38
360	18	25	34
361	18	23	40
362	23	26	37
363	28	29	40
364	27	27	36
365	23	23	39
366	19	19	35
367	21	21	33
368	23	23	40
369	17	17	31
370	19	14	33
371	22	16	25
372	16	15	27
373	21	15	27
374	20	14	28
375	19	15	31
376	16	13	27
377	20	20	26
378	19	15	27
379	19	13	24
380	15	12	24
381	19	15	28
382	17	13	29
383	19	18	28
384	16	14	28
385	19	14	26
386	18	17	26
387	20	17	33
388	21	19	33
389	18	20	35
390	23	19	38
391	23	22	34

No Responden	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kompetensi Fiskus (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
392	24	22	37
393	24	26	35
394	21	25	34
395	23	21	37
396	24	24	35
397	20	19	31
398	21	22	41
399	23	22	36
400	22	24	39
TOTAL	8446	7869	13496

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

LAMPIRAN 6

TABEL r_{tabel}

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

LAMPIRAN 7

TABEL t_{tabel}

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
380	0.67514	1.28378	1.64887	1.96623	2.33620	2.58883	3.11182
381	0.67513	1.28378	1.64886	1.96621	2.33617	2.58879	3.11176
382	0.67513	1.28377	1.64885	1.96619	2.33615	2.58876	3.11170
383	0.67513	1.28377	1.64884	1.96618	2.33612	2.58873	3.11165
384	0.67513	1.28376	1.64883	1.96616	2.33610	2.58869	3.11159
385	0.67513	1.28375	1.64882	1.96614	2.33607	2.58866	3.11153
386	0.67513	1.28375	1.64881	1.96613	2.33605	2.58863	3.11148
387	0.67512	1.28374	1.64880	1.96611	2.33602	2.58859	3.11142
388	0.67512	1.28374	1.64879	1.96610	2.33600	2.58856	3.11137
389	0.67512	1.28373	1.64878	1.96608	2.33597	2.58853	3.11131
390	0.67512	1.28373	1.64877	1.96607	2.33595	2.58849	3.11126
391	0.67512	1.28372	1.64876	1.96605	2.33592	2.58846	3.11121
392	0.67512	1.28371	1.64875	1.96603	2.33590	2.58843	3.11115
393	0.67511	1.28371	1.64874	1.96602	2.33587	2.58840	3.11110
394	0.67511	1.28370	1.64873	1.96600	2.33585	2.58836	3.11105
395	0.67511	1.28370	1.64872	1.96599	2.33583	2.58833	3.11099
396	0.67511	1.28369	1.64871	1.96597	2.33580	2.58830	3.11094
397	0.67511	1.28369	1.64870	1.96596	2.33578	2.58827	3.11089
398	0.67511	1.28368	1.64869	1.96594	2.33575	2.58824	3.11083
399	0.67511	1.28368	1.64868	1.96593	2.33573	2.58821	3.11078
400	0.67510	1.28367	1.64867	1.96591	2.33571	2.58818	3.11073

Sumber : Junaidi (<https://junaidichaniago.wordpress.com>)

LAMPIRAN 8
TABEL F_{tabel}

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
380	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
381	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
382	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
383	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
384	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
385	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
386	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
387	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
388	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
389	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
390	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.86	1.81	1.78
391	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
392	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
393	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
394	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
395	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
396	3.87	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
397	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
398	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
399	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78
400	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.78

Sumber : Junaidi (<https://junaidichaniago.wordpress.com>)

LAMPIRAN 9
HASIL OUTPUT SPSS

1. HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)

		Correlations						
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	Kepuasan Wajib Pajak
P01	Pearson Correlation	1	.241	.664**	.365*	.215	.624**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.199	.000	.047	.253	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.241	1	.477**	.449*	.608**	.565**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.199		.008	.013	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.664**	.477**	1	.531**	.326	.680**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.003	.079	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.365*	.449*	.531**	1	.561**	.700**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.047	.013	.003		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.215	.608**	.326	.561**	1	.580**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.253	.000	.079	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.624**	.565**	.680**	.700**	.580**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Wajib Pajak	Pearson Correlation	.700**	.699**	.821**	.788**	.676**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	6

3. HASIL UJI VALIDITAS KOMPETENSI FISKUS (X₁)

		Correlations						
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	Kompetensi Fiskus
P01	Pearson Correlation	1	.533**	.588**	.508**	.569**	.535**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.004	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.533**	1	.385*	.313	.534**	.164	.655**
	Sig. (2-tailed)	.002		.036	.092	.002	.385	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.588**	.385*	1	.446*	.376*	.644**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.001	.036		.014	.041	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.508**	.313	.446*	1	.393*	.446*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.004	.092	.014		.032	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.569**	.534**	.376*	.393*	1	.309	.714**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.041	.032		.096	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.535**	.164	.644**	.446*	.309	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.002	.385	.000	.014	.096		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kompetensi Fiskus	Pearson Correlation	.846**	.655**	.782**	.717**	.714**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. HASIL UJI RELIABILITAS KOMPETENSI FISKUS (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	6

5. HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X₂)

		Correlations										Kualitas Pelayanan
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	
P01	Pearson Correlation	1	.507**	.584**	.481**	.543**	.349	.654**	.482**	.423*	.580**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.007	.002	.058	.000	.007	.020	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.507**	1	.510**	.467**	.183	.363*	.441*	.618**	.273	.459*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.004		.004	.009	.333	.048	.015	.000	.144	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.584**	.510**	1	.489**	.397*	.320	.606**	.551**	.381*	.313	.733**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004		.006	.030	.085	.000	.002	.038	.092	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.481**	.467**	.489**	1	.453*	.431*	.444*	.544**	.314	.561**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.007	.009	.006		.012	.017	.014	.002	.091	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.543**	.183	.397*	.453*	1	.444*	.460*	.471**	.179	.465**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.002	.333	.030	.012		.014	.010	.009	.344	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.349	.363*	.320	.431*	.444*	1	.469**	.437*	.273	.787**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.058	.048	.085	.017	.014		.009	.016	.144	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.654**	.441*	.606**	.444*	.460*	.469**	1	.491**	.557**	.572**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.014	.010	.009		.006	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.482**	.618**	.551**	.544**	.471**	.437*	.491**	1	.336	.357	.738**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.002	.002	.009	.016	.006		.070	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.423*	.273	.381*	.314	.179	.273	.557**	.336	1	.496**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.020	.144	.038	.091	.344	.144	.001	.070		.005	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.580**	.459*	.313	.561**	.465**	.787**	.572**	.357	.496**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.092	.001	.010	.000	.001	.053	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.792**	.670**	.733**	.732**	.643**	.673**	.804**	.738**	.582**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X₂)

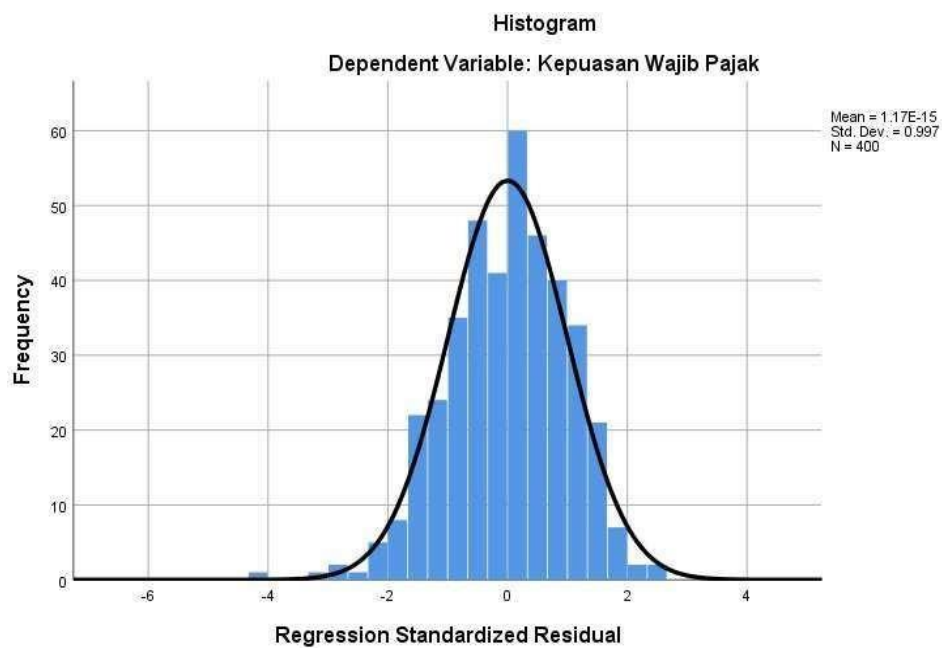
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	10

7. HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

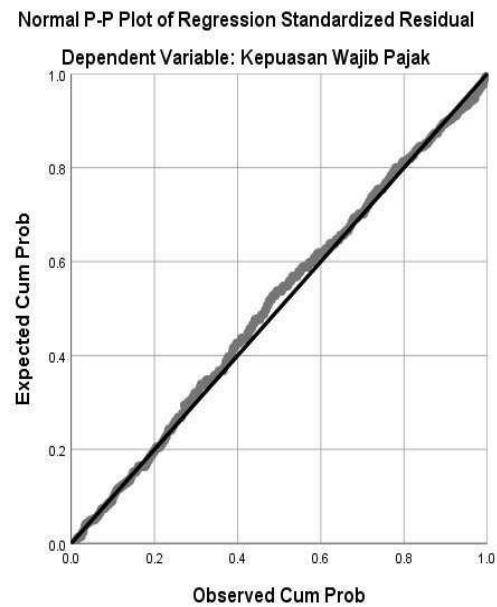
Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi Fiskus	400	9	28	21.11	3.168
Kualitas Pelayanan	400	11	29	19.67	3.904
Kepuasan Wajib Pajak	400	16	46	33.74	5.486
Valid N (listwise)	400				

8. HASIL UJI NORMALITAS

a. Hasil Uji Grafik *Histogram*



b. Hasil Uji Grafik *Normal Probability Plot of Regression*



c. Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.10583458
Most Extreme Differences	Absolute	.021
	Positive	.020
	Negative	-.021
Test Statistic		.021
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

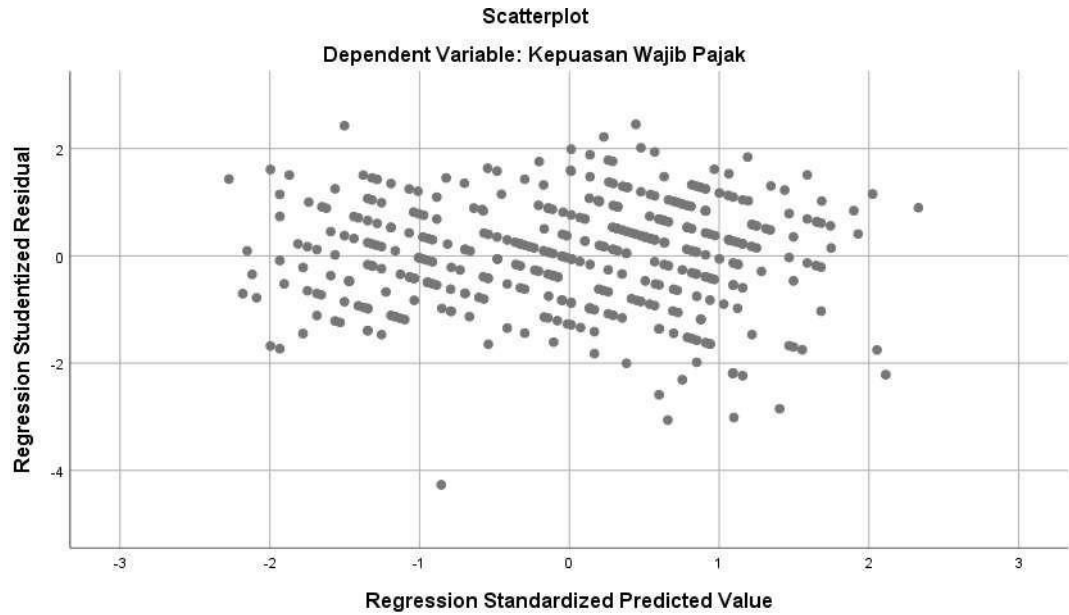
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

9.HASIL Uji HETEROSKEDASTISITAS



10.HASIL Uji MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kompetensi Fiskus	.621	1.610
	Kualitas Pelayanan	.621	1.610

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

11.HASIL Uji REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.668	.788		11.003	.000
	Kompetensi Fiskus	.313	.040	.386	7.869	.000
	Kualitas Pelayanan	.186	.028	.322	6.572	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

12. HASIL Uji HIPOTESIS

a. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.668	.788		11.003	.000
	Kompetensi Fiskus	.313	.040	.386	7.869	.000
	Kualitas Pelayanan	.186	.028	.322	6.572	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1627.190	2	813.595	135.855	.000 ^b
	Residual	2377.520	397	5.989		
	Total	4004.710	399			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus

13.HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.406	.403	2.447

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus

Lampiran 10
SURAT IZIN RISET



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
EKA PRASETYA

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212
Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391
Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : sso@eka-prasetya.ac.id

Medan, 15 Oktober 2024

Nomor: 652/R/STIE-EP/X/2024
Lamp. : ----
Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan KPP Medan Polonia
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

Nama	: Stefany Lie
NIM	: 213010008
Semester	: VII
Program Studi	: Akuntansi (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia

Untuk mengadakan peninjauan ke KPP Medan Polonia yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si

Lampiran 11

SURAT BALASAN RISET



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: fanyf0652@gmail.com

Sel, 14 Jan 2025 pukul 14:18



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL. LAUR, KEC. MEDAN MAJUM, MEDAN 20151
TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-40/RISET/WPJ.01/2025 Medan, 14 Januari 2025
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Stefany Lie**
Jln Prof Hm Yamin Sh No 368

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **06987-2024** pada **11 Desember 2024**, dengan informasi:

NIM : 213010008
Kategori riset : GELAR-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya
Judul Riset : Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kpp Pratama Medan Polonia
Izin yang diminta : Data, Kuisiner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Polonia**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **14 Januari 2025 s/d 13 Juli 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Lusi Yuliani



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

LAMPIRAN 12
FOTOCOPY BERWARNA KARTU PESERTA SEMPRO

STIE EKA PRASETYA

VOUCHER SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Stefany dia
 NIM : 213010008
 Tanggal : 23-01-2024

Diketahui,

 Lisa Elianti Nst Akademik

STIE ILMU EKONOMI PRASETYA

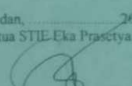
KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Stefany dia
 NIM : 213010008
 Peminatan : Administrasi

No	Tanggal	JUDUL PROPOSAL	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1	23/01/2024	JUDUL PROPOSAL: pengaruh Dampak 20 tahun krisis dan Sales Gelombang terhadap kinerja Audit Gering Cenderung pada Perusahaan Sektor pertambangan 23 tahun dan baru akan berlanjut	203010008	
2	Semin 22/01/2024	Dampak Digital JUDUL PROPOSAL: Persepsi masyarakat petani dan pedagang pertanian terhadap Kemandirian pertanian pangan agribisnis	203010008	
3	Semin 23/01/2024	Jacelin Kadesah JUDUL PROPOSAL: pengaruh beban pajak dan Good Corporate Governance terhadap kinerja financial pada perusahaan pertambangan Sektor Batubara Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia	203010008	
4	Delisa 23/01/2024	Tony Julianny JUDUL PROPOSAL: pengaruh ukuran perusahaan dan tingkat leverage terhadap kinerja Audit Gering Cenderung pada perusahaan Sektor pertambangan 23 tahun dan baru akan berlanjut	203010008	
5	Delisa 23/01/2024	horence JUDUL PROPOSAL: pengaruh leverage dan ukuran perusahaan terhadap persepsi publik perusahaan mengenai aksi sosial mahasiswa yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia	203010008	
		JUDUL PROPOSAL:		
		JUDUL PROPOSAL:		
		JUDUL PROPOSAL:		

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, _____
 Ketua STIE Eka Prasetya


 Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si

LAMPIRAN 13
FOTOCOPY BERWARNA KARTU BIMBINGAN 1

 STIE EKA PRASETYA MEDAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI		KARTU BIMBINGAN SKRIPSI 1	
Nama Mahasiswa: <u>Stefany Lie</u>			
NIM : <u>213010008</u>			
Konsentrasi : <u>Perpajakan / Audit / SIA-</u> (lingkari yang sesuai)			
HP/WA : <u>0812 6416 1184</u> Email:			
Alamat Tinggal: <u>poket Bontang III Komplek Terusan Indah No.150 R</u>			
Nama Dosen Pembimbing 1: <u>Susan Grace V Ningsih, S.E., M.Si.</u>		Nama Dosen Pembimbing 2: <u>Tri Wulandani, S.E., M. Ak.</u>	
No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	14/10/24	Judul, Jurnal, DOV.	
2	4/11/24	Latar belakang (Bab I)	
3	18/11/24	Revisi bab 1	
4	22/11/24	Acc bab 1. → lanjut ke bab 2.	
5	29/11/24	Revisi bab 2	
6	2/12/24	Acc bab 2 lanjut ke bab 3	
7	20/12/24	Revisi bab 3	
8	02/01/25	ACC bab 3 lanjut ke bab 4	
9	18/1/25	Revisi Simpulan	
10	8/04/25	Bab IV	
11	14/04/25	Revisi bab IV	
12	15/04/25	Revisi bab IV & V	
13	25/04/25	Revisi bab V	
14	09/05/25	ACC bab IV & V	
15	13/5/25	ACC penutup buku dengan pustaka, kata pengantar	
16	14/5/25	Acc 4 sidang Skripsi	
17	2/6/25	Acc Revisi sidang	
18			
19			
20			

Diketahui oleh,
 Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

 Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M

FOTOCOPY BERWARNA KARTU BIMBINGAN 2

		STIE EKA PRASETYA MEDAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI		KARTU BIMBINGAN SKRIPSI 2	
		Nama Mahasiswa : <u>Stefany Lio</u>			
		NIM : <u>213010008</u>			
		Konsentrasi : <u>Perpajakan / Audit / SLA</u> (lingkari yang sesuai)			
		HP/WA : <u>0812 6416 1184</u> Email:			
		Alamat Tinggal: <u>Pusat Banking 11 Komplek Terusan Indah No.150R</u>			
		Nama Dosen Pembimbing 1: <u>Susan Grace V Nairinggolan, S.E., M.B.I.</u>		Nama Dosen Pembimbing 2: <u>Tri Wulandari, SE, M. Ak.</u>	
No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan		Paraf Dosen Pembimbing	
1	13-11-2024	Kec. judul		↓	
2	04-12-2024	Bab I : Jarak, tabel fenomena, spasi Bab II : Spasi, jarak, teori		↓	
3	11-12-2024	Daftar isi Daftar gambar, Daftar pustaka Bab I - Bab II Spasi		↓	
4	18-12-2024	Bab C : spasi, jarak Bab II : jarak, spasi Bab III : Jarak, spasi,		↓	
5	01-01-2025	Daftar pustaka, Daftar tabel		↓	
6	19-01-2025	Spasi, jarak Bab III		↓	
7	22-01-2025	Kec. Sampul		↓	
8	21-03-2025	Kunci Sampul		↓	
9	11-04-2025	Bab IV		↓	
10	24-04-2025	Bab IV : Jarak, Spasi, ukuran tulisan		↓	
11	28-04-2025	Bab IV : Pembahasan, hasil analisis data		↓	
12	02-05-2025	Bab IV : Hasil Revisi dan Validasi uji Signifikan		↓	
13	08-05-2025	Bab IV : Kesimpulan Jarak dan Spasi		↓	
14	15-05-2025	Penomoran Jarak, margin		↓	
15	16-05-2025	Kec. Bidang Meja Hijau		↓	
16	05-06-2025	Kec. setelah Sidang Meja Hijau		↓	
17					
18					
19					
20					

Diketahui oleh,
 Wakil Ketua 1 Bidang Akademik


 Hommy Dorothy Ellyany Sinaga, S.T., M.M

LAMPIRAN 14

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Stefany Lie
Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 24 Mei 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Pukat Banting III Komplek Terusan Indah
No:150R
Alamat Email : fanyf0652@gmail.com
Agama : Buddha
Status : Mahasiswi
Handphone (HP) : 081264161184

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2008 s/d Tahun 2014 : SD Sutomo 1
2. Tahun 2014 s/d Tahun 2018 : SMP Husni Thamrin Medan
3. Tahun 2018 s/d Tahun 2021 : SMA Husni Thamrin Medan
4. Tahun 2021 s/d Tahun 2025 : Program Sarjana (S-1) STIE
Eka Prasetya Medan

RIWAYAT PEKERJAAN

November 2021 s/d Sekarang : Panca Jaya Diesel

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Fery
Pekerjaan : Wirausaha
Handphone (HP) : 081264629486
Alamat : Jalan Pukat Banting III Komplek Terusan Indah
No:150R
Nama Ibu : Gusyanti
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP) : 081263263218
Alamat : Jalan Pukat Banting III Komplek Terusan Indah
No:150R

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 03 February 2025

Penulis



Stefany Lie
21301000