

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI
FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis Oleh:
YENIATRI
183010045**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2022**

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR

Nama : YENIATRI

NIM : 183010045

Program Studi : Akuntansi

PerguruanTinggi : STIE Eka Prasetya Medan

Disetujui Oleh
Tim Pembimbing,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wan Fachruddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA Asianna Martini Simarmata, S.Pd., M.Si.
NIDN: 1011128401 NIDN: 0110038703

Diterima dan divalidasi oleh Dewan Penguji Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR

Nama : Yenziatri
NIM : 183010045
Program Studi : Akuntansi
PerguruanTinggi : STIE EkaPrasetya

Pada 19 Mei 2022
DewanPenguji,

Penguji I : Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN : 0006037202

()

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

()

STIE Eka Prasetya,
Ketua


Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

STIE EKA PRASETYA
PROGRAM SARJANA (S-1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

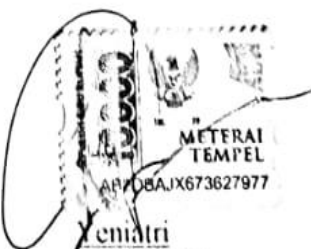
Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya serahkan kepada dosen pembimbing Tugas Akhir adalah benar-benar hasil pekerjaan saya. Jika saya mengutip dan/atau menggunakan hasil atau pekerjaan orang lain dalam Tugas Akhir saya maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

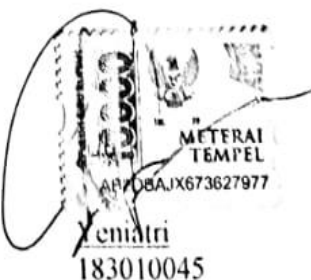
Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut dan memalsukan data penelitian maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarisme dan sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di program sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	Yeniatri
NIM	183010045
Judul Tugas Akhir	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
Pembimbing Tugas Akhir :	
Pembimbing I	Wan Fachruddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
Pembimbing II	Asianna Martini Simarmata S.pd., M.Si.

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

Medan, 19 Mei 2022
Penulis


Yeniatri
183010045



KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR”** sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

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, S.T.
2. Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M"
4. Wakil Ketua Dua Bidang Keuangan STIE Eka Prasetya Bapak Herry Andipoh, B.Comm.
5. Wakil Ketua Tiga Bidang Kemahasiswaan STIE Eka Prasetya Junaidi Habidin, S.M.
6. Koordinator Program Studi Akuntansi Ibu Putri Wahyuni, S.E., M.Si.
7. Bapak Wan Fachruddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan hingga selesainya Skripsi ini.

8. Ibu Asianna Martini Simarmata, S.Pd., M.Si. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan hingga selesainya Skripsi ini.
9. Kepala Bagian Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E.
10. Kepala Bagian Keuangan STIE Eka Prasetya Ibu Elysa, S.M.
11. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Pegawai STIE Eka Prasetya Medan.
12. Kedua orang tua tercinta, saudara-saudaraku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan,
Penulis



Yeniatri
183010045

ABSTRAK

Yeniatri, 183010045, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, STIE Eka Prasetya, Program, Studi Akuntansi, Pembimbing I : Wan Fachruddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA Pembimbing II : Asianna Martini Simarmata,S.pd.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu yang diperoleh dalam bentuk angka dan bilangan. Sumber data berupa data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 45.529 Wajib Pajak pada tahun 2020. Dari populasi, dipilih dengan teknik *sampling insidental* dan diperoleh sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan persamaan regresi **Kepuasan Wajib Pajak = 0,145 + 0,508 Kualitas Pelayanan + 0,148 Kompetensi Fiskus + e**. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai t_{hitung} 10,112 > t_{tabel} 1,98447 dan nilai signifikan > 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai t_{hitung} 1,381 < t_{tabel} 1,98447 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,170 > 0,05. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai 52,205 > 3,09 dan dengan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0.000 < 0.05. koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,518 atau 51,8% yang berarti variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus sebesar 51,8% dan sisanya 48,2% di jelaskan oleh variabel lain

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

ABSTRACT

Yeniatri, 183010045, 2022, The Influence of Service Quality and Fiscal Competence on Taxpayer Satisfaction at the Pratama Tax Service Office, Medan Timur, STIE Eka Prasetya, Programs, Accounting Studies, Advisor I: Wan Fachruddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA Advisor II: Asianna Martini Simarmata,S.pd.,M.Si

This study aims to determine the effect of service quality and fiscal competence on taxpayer satisfaction at the Pratama Tax Service Office, East Medan. The research methodology used is a quantitative descriptive method. The type of data used in this research is quantitative data, which is obtained in the form of numbers and numbers. Sources of data in the form of primary and secondary data. The population in this study were individual taxpayers at the Pratama Medan Timur Tax Service Office as many as 45,529 Taxpayers in 2020. From the population, selected by incidental sampling technique and obtained as many as 100 Individual Taxpayers. The analytical method used is multiple linear regression with the regression equation $\text{Taxpayer Satisfaction} = 0.145 + 0.508 \text{ Service Quality} + 0.148 \text{ Fiscal Competence} + e$. The results of the research analysis indicate that Service Quality has a significant effect on Taxpayer Satisfaction at the Pratama Medan Timur Tax Service Office based on the results of partial hypothesis testing having a value of $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ with a t_{count} of $10.112 > t_{\text{table}} 1.98447$ and a significant value > 0.05 , namely the value of $0.000 < 0.05$. The results of the research analysis show that Fiscal Competence has no significant effect on Taxpayer Satisfaction at the Pratama Medan Timur Tax Service Office based on the results of partial hypothesis testing having a $t_{\text{count}} < t_{\text{table}}$ with a t_{count} value of $1.381 < t_{\text{table}} 1.98447$ and a significant value < 0.05 , namely by value $0.170 > 0.05$. The results of the research analysis show that Service Quality and Fiscal Competence have a significant effect on Taxpayer Satisfaction at the Pratama Medan Timur Tax Service Office based on the results of simultaneous hypothesis testing, namely $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$ with a value of $52.205 > 3.09$ and a significant value < 0.05 ie with a value of $0.000 < 0.05$. the coefficient of determination (R Square) is 0.518 or 51.8% which means that the variable of Taxpayer Satisfaction can be explained by the variable of Service Quality and Fiscal Competence of 51.8% and the remaining 48.2% is explained by other variables.

Keywords: Service Quality, Fiscal Competence, Taxpayer Satisfaction

Motto

**“Many of life’s failures are people who did not realize how close they were to
succes when they gave up”**

(Thomas Edison)

“The biggest adventure you can take is to live the life of your dreams”

(Oprah Winfrey)

PERSEMBAHAN

Skrípsi ini ku persembahkan kepada :

Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kelancaran, kemudahan, Nikmat karunia yang telah kau berikan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Kedua orang tua saya, terimakasih telah memberikan semangat dan support, serta mendoakan saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. ❤️ ❤️ ❤️

Terima kasih juga untuk Saudara dan Teman-Teman yang juga membantu dan memberikan semangat kepada saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Orang paling dekat dengan saya yang memberikan semangat, mendukung dan selalu siap siaga mengantarkan saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, Thankyou ❤️ ❤️ ❤️.

Dan juga terimakasih teramat dalam kepaa dosen pembimbing I, Pak Wan Fachruddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA dan dosen pembimbing II, Ibu Asianna Martini Simarmata S.Pd., M.Si. yang telah banyak memberikan arahan dan sudah Acc kan skripsi saya .

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

KATA PENGANTAR..... iv

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

MOTTO viii

PERSEMBAHAN..... ix

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 4

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 5

1.6. Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Teori Agency	7
2.1.2 Teori Keperilakuan.....	7
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak.....	8
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak	8
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.....	9
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Kompetensi Fiskus	14
2.1.5.1 Pengertian Kompetensi Fiskus.....	14
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Fiskus	15
2.1.5.3 Indikator Kompetensi Fiskus	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.1.1 Lokasi Penelitian	23
3.1.2 Waktu Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Jenis Data	23
3.2.2 Sumber Data.....	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Teknik Analisa Data	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.6.3 Statistik Deskriptif	28
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.4.1 Uji Normalitas	29
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.6.4.3 Uji Multikolinearitas	30
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.6.6 Uji Hipotesis	31
3.6.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	31

3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	32
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Karakteristik Responden	34
4.1.1.1 Karakteristik Usia.....	34
4.1.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.1.1.4 Berdasarkan Pekerjaan	36
4.1.2 Teknik Analisis Data.....	37
4.1.2.1 Uji Validitas	37
4.1.2.2 Uji Reabilitas	39
4.1.3 Statistik Deskriptif	41
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	42
4.1.4.1 Uji Normalitas	42
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	45
4.1.4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.1.5 Analisis Linear Berganda	48
4.1.6 Uji Hipotesis	49
4.1.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	49
4.1.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	51
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	52
4.2 Pembahasan	53

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	53
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	54
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	55
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Implikasi Manajerial	58
5.3 Saran Akademis	59
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
SURAT IZIN RISET	
SURAT BALASAN RISET	
FOTO COPY KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL	
FOTO COPY KARTU BIMBINGAN SKRIPSI	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Periode 2017-2021	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 4.1	Dekripsi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kompetensi Fiskus (X2)	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Fiskus (X2)	41
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.12	Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov)	45
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.14	Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.15	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	49
Tabel 4.16	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	50
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	51
Tabel 4.18	Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1	Uji Normalitas (Histogram) Sebelum Di Transformasi.....	42
Gambar 4.2	Uji Normalitas (Probability Plots) Sebelum Transformasi	43
Gambar 4.5	Uji Heteroskedastisitas.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Lampiran 3 : Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Lampiran 4 : Jawaban Kuesioner Variabel Kompetensi Fiskus (X₂)

**Lampiran 5 : Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁),
Kompetensi Fiskus (X₂)**

Lampiran 6 : Tabel r_{tabel}

Lampiran 7 : Tabel t_{tabel}

Lampiran 8 : Tabel F_{tabel}

Lampiran 9 : Hasil *Output* SPSS Versi 25

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber bagi negara untuk mengejar pembangunan. Dengan membayar pajak, dana tersebut dimaksudkan untuk digunakan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya pegawai negeri sipil dan pejabat tinggi lainnya. Tanpa warga negara untuk membayar pajak, pembangunan negara dan pembangunan infrastruktur nasional akan terhambat. Dengan membayar pajak, Anda juga dapat memanfaatkan pajak itu sendiri, seperti: B. pembangunan fasilitas umum, jembatan, jalan tol dan jalan raya. Oleh karena itu, penerimaan pajak sangat penting bagi negara. Penerimaan pajak yang tinggi tidak terlepas dari wajib pajak yang patuh dan melaksanakan laporan perpajakan secara akurat dan akurat. Agar wajib pajak dapat melaporkan dan membenarkan kewajiban perpajakannya, kepuasan wajib pajak sangat penting untuk memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kepuasan merupakan respon emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, dan persepsi kualitas pelayanan adalah keseluruhan pendapat atau sikap tentang kualitas pelayanan (Handayani, 2020: 67). Kepuasan pelanggan adalah cara terbaik untuk memerangi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada semua kantor pajak yang berjuang untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelanggan kecewa ketika kinerja jauh dari harapan. Jika kinerja memenuhi harapan Anda, pelanggan Anda senang. Di sisi lain, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat senang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan oleh organisasi terhadap harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016:77). Otoritas pajak (perbendaharaan) harus memberikan wajib pajak seperti: B. Wajib Pajak yang sangat patuh, memberikan pelayanan yang sesuai. Otoritas pajak harus menerapkan cara-cara pemaksaan kepada wajib pajak tersebut agar tidak menimbulkan kesan paksaan. Kepatuhan secara inheren kontekstual, sehingga otoritas pajak harus menggunakan metode waspada, tetapi hukuman berat diberlakukan bagi wajib pajak yang tidak dengan sadar mematuhi. Pelayanan Perpajakan Kurangnya pelayanan mengurangi kepuasan pembayar pajak dan berdampak buruk pada pembayar pajak, membuat pembayar pajak tidak patuh. Pelayanan sehari-hari yang baik memberikan dampak positif bagi wajib pajak, meningkatkan kepuasan wajib pajak, dan memungkinkan wajib pajak untuk lebih memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah tanggung jawab fiskus. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau melakukan suatu tugas atau tugas yang didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu, berdasarkan keterampilan dan pengetahuan (Wibowo, 2016: 271). Perbendaharaan atau fiskus adalah orang yang memberikan pelayanan perpajakan secara langsung maupun tidak langsung kepada wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kemampuan pengelolaan keuangan harus menjadi enabler dalam menjalankan strategi untuk mencapai tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus senantiasa meningkatkan kemampuan fiskus.

Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus dapat menunjukkan kemampuannya untuk mencapai kinerja yang memuaskan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak merasa didukung oleh dukungan fiskus karena kemampuannya yang sangat baik. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan memotivasi wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya. Berdasarkan kewajibannya menurut KPP Medan Timur dari tahun 2017-2021 dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Fenomena Kepuasan Wajib Pajak

No.	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar yang Wajib SPT	Wajib Pajak Yang Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan
1	2017	39,133	35,375	90%
2	2018	44,639	37,004	83%
3	2019	51,191	35,227	69%
4	2020	51,091	37,740	74%
5	2021	45,519	40,493	89%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Berdasarkan data di atas, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT tahun 2018 meningkat 1.629 dari tahun 2017. Ini meningkat sebesar 7% dalam hal kepatuhan pajak, tetapi menurun 14% dari 2018 menjadi 69% pada 2019, meningkat dari 5% menjadi 74% pada 2020, pada 2019 dan 2021. Tingkat kepatuhan meningkat dari 15% menjadi 89%. Menurunnya kepuasan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan kurangnya kemampuan fiskus untuk mengurangi kepuasan wajib pajak. Hal ini berdampak negatif terhadap penerimaan pajak negara.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang terindikasi dari fenomena yang terungkap dalam latar belakang masalah yang telah di kemukakan adalah:

1. Disinyalir Kepuasan Wajib Pajak yang rendah disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik dari Fiskus yang membuat Wajib Pajak menjadi kurang puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Disinyalir Kepuasan Wajib Pajak yang rendah disebabkan oleh kompetensi fiskus yang kurang baik membuat Wajib Pajak mengalami kendala dalam melakukan kewajibannya.
3. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu yang masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kompetensi fiskus dan kepuasan wajib pajak

1.3 Batasan Masalah

1. variabel independen: Kualitas Pelayanan (X_1), Kompetensi Fiskus (X_2) serta variabel dependennya yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Penelitian ini akan dilakukan terhadap wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Apakah Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.6 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan acuan bagi penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat di masa depan. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori Agency

Menurut Sutrisna, dkk (2019:56), Teori Agensi (Agency Theory) merupakan salah satu aliran riset akuntansi yang terpenting dewasa ini. Penelitian teori agensi bisa bersifat deduktif atau induktif dan merupakan kasus khusus riset keperilakuan, meskipun teori agensi berakar pada bidang keuangan (finance) dan ekonomika bukannya psikologi dan sosiologi. Asumsi yang mendasarinya adalah bahwa individu bertindak demi kepentingannya sendiri. Asumsi penting lainnya menyebutkan bahwa perusahaan merupakan tempat (locus) atau titik pertemuan (intersection point) bagi berbagai jenis hubungan kontraktual yang terjadi diantara manajemen, pemilik, kreditor, dan pemerintah.

Alasan pemilihan metode ini adalah kepuasan wajib pajak (principal) dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi dimiliki fiskus (agen) yang dimana kompetensi harus dimiliki oleh fiskus agar dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan juga kualitas pelayanan (agen) yang diberikan kepada wajib pajak harus semaksimal mungkin agar wajib pajak menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.

2.1.2 Teori Keperilakuan

Menurut Hapudin (2021:90), Teori behavioristik disebut juga *stimulus-response theory* (S-R), kelompok ini mencakup tiga teori, yakni *S-R bond*,

conditioning, dan *reinforcement*. Kelompok ini berangkat dari asumsi bahwa anak atau individu tidak membawa potensi apa-apa dari kelahirannya. Perkembangan anak ditentukan oleh faktor-faktor yang berasal dari lingkungan. Lingkunganlah yang membentuknya, apakah lingkungan keluarga, masyarakat, dan sekolah. Hasil belajar adalah hasil perubahan tingkah laku yang dapat diamati dan menekankan pada pengaruh faktor eksternal pada diri.

Alasan penggunaan teori keprilakuan dalam penelitian ini disebabkan karena dalam penelitian ini kepuasan wajib pajak menyangkut pada perilaku yang ditunjukkan dari masing-masing individu yang dimana kepuasan wajib pajak berasal dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dan juga kompetensi fiskus yang dimana wajib pajak yang menilai bagaimana rasa yang ditimbulkan.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160), Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP.

Menurut Dailiati (2018:98), Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya

Menurut Handayany (2020:67), Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan

merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan kutaman pelayanan.

Menurut Nuralam (2017:58), Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi.

Menurut Setijani, dkk (2019:61), Kepuasan merupakan awal dari transisi sekuensial yang berkulminasi pada kondisi kesetiaan yang terpisah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang dirasakan setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Alvioletta, dkk (2020:18-19) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Produk yang dihasilkan

Faktor pertama adalah terkait dengan produk yang dihasilkan maupun yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan Anda bisa saja merasa puas apabila produk yang mereka gunakan atau beli merupakan produk berkualitas. Apabila pelanggan merasa puas, mereka akan menuntut Anda untuk menyediakan produk tersebut.

2. Pelayanan

Kedua adalah jangan lupakan aspek pelayanan. Mengapa demikian? Sebab, pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal.

Khususnya bila Anda bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik tidak hanya mempertahankan pelanggan saja, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa Anda di mata pelanggan.

3. Faktor emosional

Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dari apa yang Anda berikan, pada akhirnya menciptakan sebuah faktor emosional.

4. Iklan yang menarik

Tidak dapat dipungkiri, iklan memang berpengaruh kuat dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk faktor ke empat ini, Anda perlu membuat iklan semenarik mungkin dan mendetail serta apa keunggulan yang Anda tawarkan.

5. Memberikan kemudahan

Faktor kelima yang tidak kalah penting adalah kemudahan. Apa yang dimaksud kemudahan disini adalah mulai dari kemudahan dalam mendapatkan produk sehingga proses transaksi pembayarannya.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160) indikator dalam menentukan kepuasan dari Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

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

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sudarso (2016:96), Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:77), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Adam (2015:13), “Kualitas layanan yaitu kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi barang terwujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih sulit pula untuk ditentukan.”

Menurut Priansa (2017:92), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Alma (2018:296), “Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen.”

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan sehingga dapat dibandingkan keunggulannya yang sulit dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi barang terwujud, dan kriteria dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:160-164) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, di antaranya :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
Karyawan front-line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan.
4. Gap komunikasi
Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

6. Perluasan atau pengembangan secara berlebihan

Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain).

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2013:9), terdapat 5 dimensi yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu :

1. Keandalan

Adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

2. Responsivitas

Yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.

3. Jaminan

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan

4. Empati

Yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

5. Wujud

Adalah penampilan fasilitas baik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

2.1.4 Kompetensi Fiskus

2.1.4.1 Pengertian Kompetensi Fiskus

Menurut Wibowo (2016:271), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Edison dkk (2016:142), kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), sikap (*attitude*).

Menurut Moeheriono (2012:5), kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu.

Menurut Yusup (2021:4), kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya.

Menurut Bairizki (2020:48), kompetensi adalah kepribadian yang dimiliki seseorang berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakter

penunjang lainnya yang digunakan sebagai alat pencapaian kinerjanya dan dalam menghadapi bentuk persaingan.

Jadi dapat disimpulkan pengertian kompetensi adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus menjadi karakteristik individu yang digunakan sebagai alat pencapaian kinerjanya yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Fiskus

Menurut Wibowo (2016 : 283), faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi antara lain, yaitu.

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir kedepan.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran

strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah menggunakan pemikiran strategis bertahun-tahun. Namun demikian, pengalaman merupakan aspek lain kompetensi yang dapat berubah dengan perjalanan waktu dan perubahan lingkungan.

4. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Walaupun dapat berubah, kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberi pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan. Pada gilirannya, peningkatan kompetensi akan meningkatkan kinerja bawahan dan kontribusinya pada organisasi pun meningkat.

6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi. Akan tetapi, tidak beralasan mengharapkan pekerja mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan banyak di antaranya dianggap tabu dalam lingkungan kerja.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi, misi, visi, dan nilai-nilai, kebiasaan dan prosedur memberi informasi, komitmen pada pelatihan dan pengembangan, dan proses organisasional.

2.1.4.3 Indikator Kompetensi

Menurut Edison dkk (2016 : 145), indikator kompetensi terdiri dari 3 komponen, yaitu.

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.

2. Keahlian (*skill*)

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail.

3. Sikap (*attitude*)

Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Asuncion & Lacap (2021)</i> <i>PREO Journal of Bussiness and Management, Vol. 2, Issue 1, February 2021, Scopus: 57202381704</i> <i>Philipines</i>	<i>Impact of Service Quality on Taxpayers Satisfaction at Revenue District Office 21A, Bureau of Internal Revenue, Pampanga, Philippines</i>	<i>Variabel Independen: Service Quality</i> <i>Variabel Dependen: Taxpayers Satisfaction</i>	<i>Partial Influence: Service Quality has influence taxpayers satisfaction</i>
2.	Bahtiar, dkk (2019) Volume 5, No. 2, Tahun 2019 ISSN: 2460-6561 Bandung	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Kompetensi Fiskus Variabel Dependen: Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Secara simultan: Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi
3.	<i>Hammouche & Boudiaf (2021)</i> <i>Journal of</i>	<i>The Electronic Tax Administration Services and Their Implications</i>	<i>Variabel Independen: Tax Administration Service.</i> <i>Variabel</i>	<i>Partial Influence: Tax Administration has influence significant on the Satisfaction of taxpayes.</i>

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Tax Studies, Issue 1, July 2021, Orcid: 0000-0002-5401-3259</i> <i>Algeria</i>	<i>for The Satisfaction of Taxpayers Under the Corona Pandemic Crisis : Exploratory study in the province of Borj Bou Arreridj</i>	<i>Dependen: Satisfaction of Taxpayers</i>	
4.	<i>Islam, dkk (2015) The Social Sciences 10(2): 160-165, 2015, Scopus: 57204942879 Malaysia</i>	<i>Taxpayers' Satisfaction Using E-Filling System in Malaysia: Demographic Perspective</i>	<i>Variabel Independen: E-Filling System Variabel Dependen : Taxpayer Satisfaction</i>	<i>Partial Influence: E-Filling has positive influence toward taxpayer's satisfaction</i>
5.	Mispa (2018) Jurnal Tangible, Volume 3 No 2, Desember 2018 ISSN. 2528-3073 Makassar	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Kompetensi Fiskus Variabel Dependen: Kepuasan Wajib Pajak	Secara parsial: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Secara simultan: Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak
6.	Wulanjayanti & Usman (2017) Jurnal Akuntansi Vol. 7, No.2, Juni 2017 ISSN 2303-0356	<i>The Effect of Service Quality of Electronic Taxing System And Tax Employee Competence On Taxpayer Satisfaction</i>	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan dari Sistem Perpajakan Kompetensi Fiskus Variabel Dependen:	Secara parsial: Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak Secara simultan:

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Bengkulu		Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

Sumber : data diolah, 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

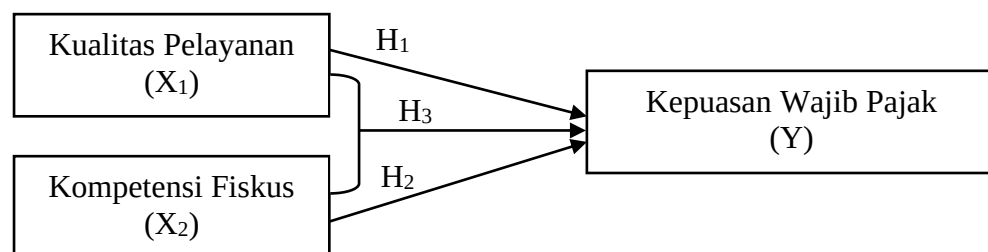
Kepuasan wajib pajak menjadi salah satu konsen yang dari DJP untuk meningkatkan penerimaan pajaknya yang berarti kepuasan yang semakin meningkat akan memberikan dampak yang baik bagi penerimaan pajak. Menurut Setijani, dkk (2019:61), Kepuasan merupakan awal dari transisi sekuensial yang berkulminasi pada kondisi kesetiaan yang terpisah. Kepuasan wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan

Menurut Adam (2015:13), “ Kualitas layanan yaitu kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi barang terwujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih sulit pula untuk ditentukan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak menjadi semakin terbantu dalam melakukan pelaporan pajaknya sehingga wajib pajak akan semakin aktif dalam melakukan kewajibannya dan sekaligus dengan adanya pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dari Wajib Pajak

Menurut Wibowo (2016:271), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi Fiskus yang semakin baik akan sangat membantu

Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak menjadi tidak kesulitan dalam menentukan komponen apa saja yang masuk ke dalam pelaporan perpajakan dan secara langsung akan membuat kepuasan wajib pajak menjadi meningkat

Berdasarkan teori yang dijelaskan sebelumnya dan hasil dari penelitian terdahulu, maka variabel yang dipakai dalam perusahaan ini dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Sumber : data diolah, 2021

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis dan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas, maka adapun hipotesis penelitian disampaikan sebagai berikut:

H₁ : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

- H₂ : Diduga Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
- H₃ : Diduga Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang berlokasi di Jalan Sukamulia No. 17-A Medan.

3.1.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama periode bulan Januari 2022 sampai dengan Mei 2022

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer. Menurut Wahyudi (2017:11), data primer merupakan data yang diambil dari sumbernya, serta belum

pernah dipublishkan oleh instansi tertentu. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan penulis yaitu data yang telah dikumpulkan penulis sendiri. Sumber data diperoleh dari pembagian kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Wahyudi (2017:14), populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan yang merupakan totalitas dari seluruh objek penelitian. Subyek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 45.519 Wajib Pajak Orang Pribadi periode 2021.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2017:85), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu

siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* yaitu.

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

dimana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahandalam pengambilan sampel (10%).

Dari rumus tersebut di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yaitu.

$$n = \frac{45.519}{1 + (45.519) \times (0,10)^2}$$

$$n = 99,787243 = 100$$

Dari hasil perhitungan diatas maka sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, secara praktis, secara riil, yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Interval dengan likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Definisi operasional variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Pengertian Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya Sumber: Sudarso (2016:96)	1. Keandalan 2. Responsivitas 3. Jaminan 4. Empati. 5. Wujud Sumber: Kotler dan Keller (2013:9)	Interval
Kompetensi Fiskus (X ₂)	kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Sumber: Wibowo (2016:271)	1. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) 2. Keahlian (<i>skill</i>) 3. Sikap (<i>attitude</i>). Sumber : Edison dkk (2016 : 145)	Interval
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Sumber: Rahayu (2020:160)	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 Sumber: Rahayu (2020:160)	Interval

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode yaitu:

1. Observasi

Untuk memperoleh data kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, maka penulis mencari informasi dari e-riset dan mengikuti prosedur dengan melampirkan berbagai syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh data.

2. Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:53), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel dengan aturan sebagai berikut:

- a. Jika nilai koefisien $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

- b. Jika nilai koefisien $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 .

3.6.3 Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2016:19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian adalah mean, standar deviasi, maksimum dan minimum.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi sering dalam mencocokkan model prediksi ke dalam sebuah model yang telah dimasukkan ke dalam serangkaian data, masalah ini sering disebut

dengan masalah pengujian asumsi klasik yang di dalamnya termasuk pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

3.6.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

a. Analisis Grafik

Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

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

b. Analisis Statistik.

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H₀: Data residual berdistribusi normal

H_A: Data residual berdistribusi tidak normal

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

3.6.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016:103), pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai

residualnya). Modal yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016:93), analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan independen. Berikut ini dapat disajikan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak (dependen variabel)

X₁ = Kualitas Pelayanan (independen variabel)

X₂ = Kompetensi Fiskus (independen variabel)

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi variabel bebas

e = Error

3.6.6 Uji Hipotesis

3.6.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:97), “Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen

dengan menganggap variabel lainnya konstan”, dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

1. H_0 diterima, apabila mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} > 0,05$.
2. H_a diterima, apabila mempunyai nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} < 0,05$.

3.6.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96), uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Uji Serempak dilakukan untuk mengetahui variabel bebas secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis secara simultan, yaitu:

1. H_a diterima, Bila nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$
2. H_0 diterima, Bila nilai koefisien $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$

3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Ghozali (2016:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu, berarti variabel-

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian dalam penelitian ini meliputi hasil uji validitas dan uji reliabilitas, hasil statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji hipotesis, dan hasil uji koefisien determinasi. Penelitian ini menggunakan *statistical product and service solution* (SPSS) Versi 25.

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Pada tabel berikut dapat dijelaskan sebaran responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan responden.

4.1.1.1 Karakteristik Usia

Karakteristik responden berdasarkan umur seperti pada Tabel 4.1. sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20	13	13
2	21 - 30	71	71
3	31 - 40	10	10
4	41 - 50	6	6
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur 21-30 tahun dengan perincian < 20 tahun sebanyak 13 orang (13%), 21-30 tahun sebanyak 71 orang (71%), 31-40 tahun sebanyak 10 orang (10%) dan 41-50 tahun sebanyak 6 orang (6%). Responden terbanyak pada karakteristik usia adalah responden dengan usia 21-30 tahun yang berjumlah 71 orang (71%).

4.1.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Tabel 4.2. sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	67	67
2	Laki-laki	33	33
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.2 terlihat responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan perincian yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (67%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang (33%). Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 67 orang (67%).

4.1.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir seperti pada Tabel

4.3. sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	74	74
2	D3	4	4
3	S1	21	21
4	S2	1	1
5	S3	0	0
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.3 terlihat responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan S1 dengan rincian SMA sebanyak 74 orang (74%), D3 sebanyak 4 orang (4%), S1 sebanyak 21 orang (21%) dan S2 sebanyak 1 orang (1%). Responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah responden dengan pendidikan SMA yang berjumlah 74 orang (74%).

4.1.1.4 Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan seperti pada Tabel 4.4

sebagai berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pengusaha	7	7
2	Karyawan	93	93
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja sebagai pengusaha dengan rincian Pengusaha berjumlah 7 responden atau 7% dan Karyawan berjumlah 93 responden atau 93%. Responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah responden dengan bekerja sebagai karyawan yang berjumlah 93 orang (93%).

4.1.2 Teknik Analisa Data

4.1.2.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:53), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel dengan aturan sebagai berikut:

- c. Jika nilai koefisien $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- d. Jika nilai koefisien $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Butiran Pertanyaan	rhitung	rtabel	Kriteria	Keterangan
1	0,678	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,673		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,773		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,645		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,730		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,714		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kepuasan Wajib Pajak dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Butiran Pertanyaan	rhitung	rtabel	Kriteria	Keterangan
1	0,534	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,619		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,604		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,737		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,632		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,753		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,731		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,751		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,331		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,208		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kualitas Pelayanan

dinyatakan telah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Kompetensi Fiskus dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Fiskus (X₂)

Butiran Pertanyaan	rhitung	rtabel	Kriteria	Keterangan
1	0,545	0,1966	rhitung > rtabel	Valid
2	0,406		rhitung > rtabel	Valid
3	0,769		rhitung > rtabel	Valid
4	0,617		rhitung > rtabel	Valid
5	0,809		rhitung > rtabel	Valid
6	0,368		rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel Kompetensi Fiskus menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 sehingga semua butir pernyataan kuesioner Kompetensi Fiskus dinyatakan telah valid.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.795	6

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.8, maka dapat dinyatakan bahwa keenam butir *item* untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan reliabilitas diterima.

Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kualitas Pelayanan (X₁)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.799	10

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.9, maka dapat dinyatakan bahwa kesepuluh butir *item* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₁) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Kompetensi Fiskus dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kompetensi Fiskus (X₂)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.608	6

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.10, maka dapat dinyatakan bahwa keenam butir *item* untuk variabel Kompetensi Fiskus (X_2) tersebut berada di atas 0,60 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan reliabilitas diterima.

4.1.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dilakukan agar dapat memberikangambaran terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Analisis ini digunakan untuk memberikan deskripsi data setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Data variabel penelitian yang diteliti tersebut meliputi jumlah data (n), nilai minimum (min), nilai maksimum (max), nilai rata-rata ($mean$), dan standar deviasi. Penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus sebagai variabel independen dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Berikut hasil pengujian statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	14	44	28,4700	7,58315
Kompetensi Fiskus	100	11	27	19,7900	3,54565
Kepuasan Wajib Pajak	100	8	28	17,5300	5,40194
<i>Valid N (listwise)</i>	100				

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa

1. Jumlah data yang digunakan sebanyak 100 yang merupakan Wajib Pajak Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

2. Variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai minimum 14 pada responden nomor 77, maximum 44 pada responden nomor 26 dengan rata-rata 28.4700 dan standart deviasi sebesar 7.58315.
3. Variabel Kompetensi Fiskus menghasilkan nilai minimum 11 pada responden nomor 73, maximum 27 pada responden nomor 28 dan 71 dengan rata-rata 19,7900 dan standart deviasi sebesar 3,54565.
4. Variabel Kepuasan Wajib Pajak menghasilkan nilai minimum 8 pada responden nomor 63, 85, 87, 97 dan 98 dan maximum 28 pada responden nomor 26 dengan rata-rata 17,5300 dan standart deviasi sebesar 5,40194.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

c. Analisis Grafik

Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

3. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
4. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

d. Analisis Statistik.

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

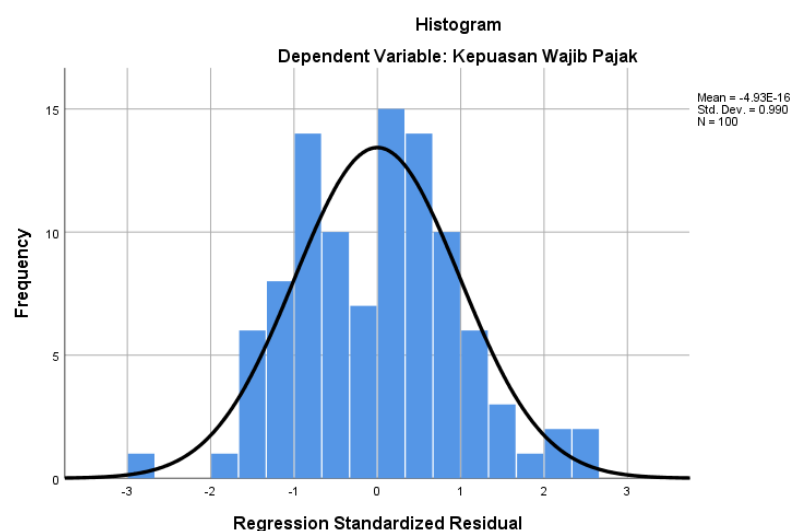
H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual berdistribusi tidak normal

3. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.

4. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

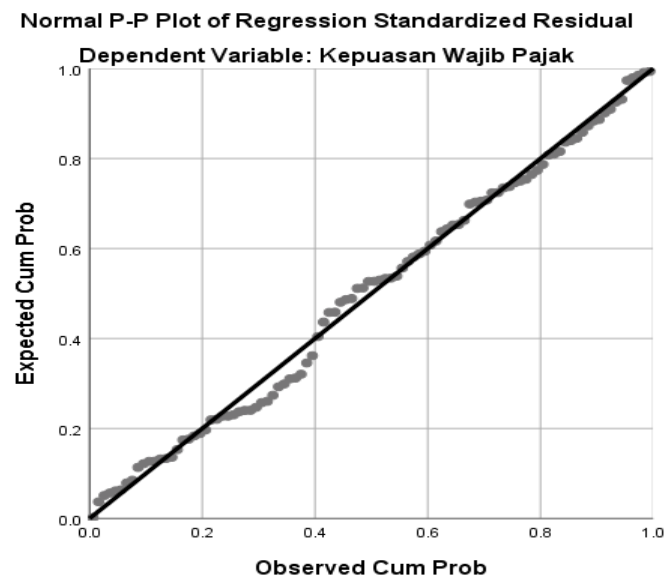
Berikut ini uji normalitas melalui grafik histogram dan grafik *Normal P Plot* seperti pada Gambar 4.1 dan 4.2 sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.1
Grafik Histogram

Dari Gambar 4.1. menunjukkan bahwa grafik histogram mempunyai data riil membentuk garis kurva cenderung simetri (U) tidak melenceng ke kiri atau pun ke kanan, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot

Dari Gambar 4.2 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian menggunakan histogram bahwa telah terdistribusi normal

Hasil uji *One Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji *One Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	
Mean	0.0000000
Std. Deviation	3.74881882
<i>Most Extreme Differences</i>	
Absolute	0.062
Positive	0.062
Negative	-0.042
Test Statistic	0.062
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 (Sig F > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF =$

1/*Tolerance*). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000
	Kompetensi Fiskus	1.000	1.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.13 diketahui nilai *TOLERANCE* yang diperoleh adalah 1,000 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh adalah 1,000 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

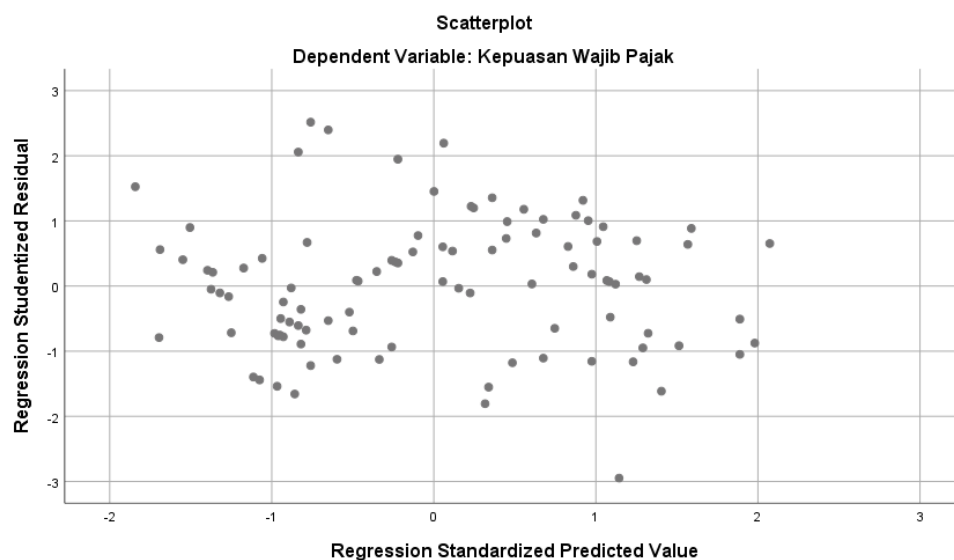
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai

residualnya). Modal yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

Hasil uji Grafik *Scatterplot* heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3 sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat titik-titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara terbesar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regeression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus.

4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016:93), analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan independen. Berikut ini dapat disajikan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y = Kepuasan Wajib Pajak (dependen variabel)
- X₁ = Kualitas Pelayanan (independen variabel)
- X₂ = Kompetensi Fiskus (independen variabel)
- a = Konstanta
- b₁, b₂ = Koefisien regresi variabel bebas
- e = Error

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
1	(Constant)	0.145	2.578	
	Kualitas Pelayanan	0.508	0.050	0.713
	Kompetensi Fiskus	0.148	0.107	0.097

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah:

$$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = 0,145 + 0,508 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,148$$

$$\text{Kompetensi Fiskus} + e$$

Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 0,145 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus bernilai 0 (nol) atau konstan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,145 satuan.
2. Koefisien regresi (β) variabel Kualitas Pelayanan 0,508 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,508 satuan.
3. Koefisien regresi (β) variabel Kompetensi Fiskus sebesar 0,148 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Kompetensi Fiskus mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,148 satuan.

4.1.6 Uji Hipotesis

4.1.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016:97), “Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan”, dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.15
Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>(Constant)</i>	0.056	0.955
	Kualitas Pelayanan	10.112	0.000
	Kompetensi Fiskus	1.381	0.170

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.15 diketahui bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 10,112 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 98 ($n-k = 100$ orang responden - 2) dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98447. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kompetensi Fiskus adalah 1,381 dengan tingkat signifikan 0,170. Dengan derajat bebas (df) sebesar 98 ($n-k = 100$ orang responden - 2) dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98447. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_2 ditolak sehingga Kompetensi Fiskus secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

4.1.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96), uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Uji Serempak dilakukan untuk mengetahui variabel bebas secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis secara simultan, yaitu:

3. H_a diterima, Bila nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$
4. H_0 diterima, Bila nilai koefisien $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Uji Secara Simultan)
ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	52.205	.000 ^b
	<i>Residual</i>		
	<i>Total</i>		

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wajib Pajak

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

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari Tabel 4.16 diketahui nilai F_{hitung} sebesar 52,205 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 2$, dan $df_2 = 97$ maka nilai F_{tabel} adalah 3,09. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_3 Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Dari hasil pengujian secara parsial maupun secara simultan, maka rangkuman atas hasil uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Kriteria	Hasil	Keputusan
H ₁ : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima	10,112 > 1,98447 dan 0,000 > 0,05 berpengaruh signifikan	Diterima
H ₂ : Diduga Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	1,381 < 1,98447 dan 0,170 > 0,05, Tidak berpengaruh dan tidak signifikan	Ditolak
H ₃ : Diduga Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	52,205 > 3,09 dan 0,000 < 0,05, berpengaruh signifikan	Diterima

Sumber : Hasil olah data, 2022

4.1.7 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2016:97), koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus untuk menjelaskan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.720 ^a	0.518	0.508	3.78727

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

b. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0,518. Hal ini menunjukkan bahwa 51,8% Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus, sedangkan sisanya yaitu 48,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas sistem, pengetahuan pajak, dll.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan uji secara parsial (*t test*) variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.112 > 1.98447$) dan $Sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur harus memperhatikan kompetensi dimiliki fiskus (agen) yang dimana kompetensi harus dimiliki oleh fiskus agar dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Bahtiar, dkk (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian dan penelitian Mispa (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian dan penelitian Wulanjayanti& Usman (2017) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

4.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari hasil perhitungan uji secara parsial (*t test*) variabel Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.381 < 1.98447$) dan $Sig < 0,05$ ($0.170 > 0.05$) yang berarti bahwa Kompetensi Fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur harus memperhatikan kualitas pelayanan (agen) yang diberikan kepada wajib pajak harus semaksimal mungkin agar wajib pajak menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mispa (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Wulanjayanti& Usman (2017) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian Bahtiar, dkk (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi secara simultan (*F test*) variabel independen Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak didapatkan hasil nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($52.205 > 3.09$) dan $Sig < 0,05$ ($0.170 > 0.05$) yang berarti bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Asuncion & Lacap (2021) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *e- Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Bahtiar, dkk (2019) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Hammouche & Boudiaf (2021) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *Tax Administration Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Islam, dkk (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa *E-Filling System* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Mispa (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Wulanjayanti & Usman (2017) yang dalam hasil

penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *R Square* yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus sebesar 51,8%, sedangkan sisanya 48,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu-satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat. Kompetensi Fiskus sebesar satu-satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat.
2. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kompetensi Fiskus secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
4. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
5. Untuk koefisien determinasi menjelaskan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus keterkaitan terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dipaparkan dalam pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak harus memperhatikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pajak:
 - a. Kualitas pelayanan pajak dapat ditingkatkan dengan meningkatkan sistem yang digunakan oleh fiskus agar kinerja fiskus dapat ditingkatkan sehingga dalam proses membantu wajib pajak menjadi semakin cepat sehingga kepuasan wajib pajak semakin meningkat.
 - b. Kualitas pelayanan pajak yang baik juga tidak selalu disukai oleh wajib pajak dimana wajib pajak akan merasa kurang nyaman dengan banyaknya pertanyaan dari petugas pajak sehingga membuat kepuasan dari wajib pajak menjadi menurun.
2. Kantor Pelayana Pajak harus memperhatikan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Pajak:
 - a. Fiskus pada KPP Medan Timur harus meningkatkan keramahan dalam membantu wajib pajak dimana wajib pajak merasa fiskus pada KPP Medan Timur kurang ramah dalam membantu wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi kurang berminat dalam meminta bantu fiskus dan berakibat pada menurunnya kepuasan dari wajib pajak.

- b. Kompetensi dari fiskus yang terlalu baik juga akan membuat fiskus cenderung lebih mengutamakan kepentingan KPP dibandingkan dengan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan merasa terbebani dengan hal tersebut dan membuat wajib pajak menjadi kurang puas.

5.3 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Menambah Variabel Penelitian

Peneliti menyarankan untuk selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak selain Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus.

2. Perluas Cakupan Geografis

Peneliti menyarankan untuk selanjutnya agar mampu memperluas cakupan populasi yang di teliti dengan cara menambah jumlah periode atau menambah kriteria dalam pemilihan sampel.

3. Menggunakan Sampel Lain

Peneliti menyarankan untuk selanjutnya agar dapat menggunakan sampel pada Kantor Pelayanan Pajak dari wilayah lain diluar dari sektor Medan Timur yang di teliti oleh peneliti seperti Medan Petisah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Cetakan Ketiga Belas. Bandung: Alfabeta
- Alvioletta, Velariza, Styawan, Muhammad Yusril Helmi, Saputra, Muhammad Harry K. (2020). *Penerapan Metode Analytical Hirerarchy Process Pada Penilaian Kepuasann Pekanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*. Cetakan Pertama. Bandung : Kreatif Industri Nusantara
- Bairizki, Ahmad. (20200. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)*. Cetakan Pertama. Surabaya: Pustaka Aksara
- Dailiati, Surya. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* . Cetakan Pertama. Surabaya : Jakad Publishing
- Edison, Emron. dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Cetakan Kelima. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Handayany, Gemy Nastity. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Cetakan Pertama. Malang : Media Nusa Creative
- Hapudin, Muhammad Soleh. (2021). *Teori Belajar dan Pembelajaran Menciptakan Pembelajaran Yang Kreatif dan Efektif*. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan Pertama, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Nuralam, Inggang Perwangsa. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Cetakan Pertama. Malang : UB Press
- Priansah, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cetakan Pertama. Bandung: CV Pustaka Setia
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Bandung : Rekayasa Sains

- Setijani, Erna, Pudjo Sugito, Sumartono. (2019). *Manajemen Bisnis Three Pillars of Business Approach*. Cetakan Pertama. Malang : Media Nusa Creative
- Sударso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Perhotelan (Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Cetakan Pertama. Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke Sembilan Belas. Bandung : Alfabeta, CV
- Sutrisna, A., Rastina., Abidin, D., dan Syamsinar. (2019). *Akuntansi Keperilakuan Manajerial*. Yogyakarta : Deepublish
- Tjiptonо, F. (2017). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptonо, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan kedua Puluh Satu. Yogyakarta: Andi Offset
- Yunus, Rita & Anwar, Anas Iswanta. (2021). *Ekonomi Publik*. Cetakan Pertama. Bojong: PT. Nasya Expanding Management
- Yusup. (2021). *Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Cetakan Pertama. Sumatera Selatan: CV. LD Media
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR

Identitas responden:

Nama Responden :

Umur :

Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1
☐ S2 ☐ S3

Jenis Pekerjaan : ☐ Karyawan ☐ Pengusaha

Kepemilikan NPWP : ☐ Ya ☐ Tidak

Petunjuk pengisian:

Silahkan jawab pertanyaan berikut ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi saudara. Saudara harus menandai jawaban yang sudah saudara pilih dengan membubuhkan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan. Berikut petunjuknya :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuesioner:

No	Pertanyaan	Kriteria Pemilihan					
		STS	TS	KS	S	SS	
Kepuasan Wajib Pajak (Y)							
Indikator : Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain							
1	Wajib Pajak selalu menyarankan orang terdekatnya untuk membayar pajak						
2	Wajib Pajak selalu memberikan respon yang baik akan pelayanan dari KPP						
Indikator : Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima							
3	Wajib Pajak jarang sekali mengeluhkan pelayanan dari KPP						
4	Wajib Pajak selalu puas akan pelayanan dari Fiskus						
Indikator : Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak							
5	Wajib Pajak selalu terbantu akan kesulitan dalam melakukan pelaporan pajaknya						
6	Pelayanan dari KPP selalui sesuai akan harapan dari Wajib pajak						
Kualitas Pelayanan (X₁)							
Indikator : Keandalan							
1	Fiskus dapat membantu semua masalah dari Wajib Pajak						
2	Fiskus menjadi solusi utama ketika adanya keluhan						
Indikator : Responsivitas							
3	Fiskus memiliki respon yang cepat dalam melayani Wajib Pajak						
4	Respon pelayanan secara online dari Fiskus tergolong cepat						
Indikator : Jaminan							
5	Wajib Pajak memiliki jamin yang lebih tinggi akan ke akuratan pelaporan pajak dengan menggunakan saran Fiskus						
6	Fiskus memberikan jamin solusi kepada Wajib Pajak						
Indikator : Empati							
7	Fiskus sangat ramah dalam melayani Wajib pajak						

8	Fiskus mengerti akan kekhawatiran dari Wajib Pajak					
Indikator : Wujud						
9	Fasilitas dari KPP Medan Timur cukup lengkap					
10	Sistem yang di pakai oleh Fiskus tergolong canggih					
Kompetensi Fiskus (X₂)						
Indikator : Pengetahuan (<i>knowledge</i>)						
1	Fiskus memiliki pengetahuan yang tinggi akan Perpajakan					
2	Fiskus cepat dalam menanggapi keluhan dari Wajib Pajak					
Indikator : Keahlian (<i>skill</i>)						
3	Fiskus memiliki keahlian yang baik dalam memberikan solusi bagi Wajib pajak					
4	Fiskus dapat membantu masalah-masalah yang dihadapi Wajib Pajak					
Indikator : Sikap (<i>attitude</i>)						
5	Fiskus pada KPP Medan Timur memiliki sikap yang baik					
6	Fiskus pada KPP Medan Timur sangat ramah					

Lampiran 2
Data Tabulasi Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Jumlah Y
1	4	2	4	2	5	5	22
2	3	4	5	3	5	5	25
3	4	4	4	3	5	3	23
4	4	3	5	4	5	5	26
5	3	3	4	3	4	5	22
6	2	3	3	4	2	4	18
7	2	1	2	3	2	1	11
8	2	4	2	5	4	3	20
9	4	4	5	5	3	5	26
10	5	5	3	2	5	4	24
11	2	4	2	3	4	3	18
12	4	3	2	3	5	3	20
13	3	4	3	4	2	1	17
14	3	4	3	4	3	1	18
15	3	5	3	2	5	4	22
16	4	4	3	5	4	3	23
17	3	4	4	2	3	5	21
18	4	3	5	3	5	3	23
19	4	4	4	3	5	3	23
20	3	2	4	4	2	3	18
21	4	3	2	3	2	4	18
22	3	5	4	2	3	5	22
23	4	3	5	3	5	4	24
24	4	4	3	5	3	3	22
25	1	4	2	4	2	1	14
26	5	5	4	5	4	5	28
27	5	3	4	3	5	4	24
28	5	5	4	3	2	1	20
29	4	4	4	5	5	5	27
30	5	3	3	4	4	3	22
31	2	3	4	3	4	4	20
32	2	2	2	1	2	3	12

Lampiran 2
Data Tabulasi Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)						Jumlah Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
33	5	3	3	5	4	3	23
34	4	4	2	3	2	3	18
35	5	3	4	5	2	4	23
36	4	3	3	3	4	2	19
37	4	4	3	4	5	5	25
38	3	5	4	2	4	3	21
39	2	1	2	3	2	2	12
40	3	3	5	4	3	4	22
41	3	4	3	3	5	2	20
42	4	3	3	4	4	5	23
43	3	5	2	4	2	2	18
44	3	2	4	5	2	3	19
45	4	3	2	3	2	1	15
46	4	3	1	3	3	3	17
47	5	5	4	5	4	3	26
48	3	2	4	2	5	4	20
49	3	4	4	3	5	5	24
50	5	4	5	3	4	2	23
51	5	4	4	4	3	5	25
52	4	3	5	3	2	5	22
53	2	4	4	3	5	5	23
54	3	5	3	4	2	1	18
55	3	4	5	4	5	3	24
56	4	4	5	4	5	3	25
57	2	3	5	4	3	3	20
58	2	2	2	2	1	2	11
59	1	1	2	2	3	3	12
60	1	2	1	1	3	3	11
61	1	3	3	3	1	1	12
62	1	2	2	4	2	2	13
63	1	1	2	1	2	1	8
64	1	1	3	2	1	2	10

Lampiran 2
Data Tabulasi Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Jumlah Y
65	1	1	2	2	4	3	13
66	4	4	4	2	1	1	16
67	4	4	2	1	1	1	13
68	3	2	2	2	2	2	13
69	3	5	2	2	1	1	14
70	4	2	1	1	1	2	11
71	4	5	5	4	3	3	24
72	4	3	4	1	2	3	17
73	2	1	1	3	2	3	12
74	4	2	2	1	3	1	13
75	4	2	1	3	4	1	15
76	3	3	2	2	4	2	16
77	1	3	2	2	3	2	13
78	1	2	1	3	2	3	12
79	3	2	3	2	2	1	13
80	2	2	2	2	1	2	11
81	1	1	2	2	3	3	12
82	1	2	1	1	3	3	11
83	1	3	3	3	1	1	12
84	1	2	2	4	2	2	13
85	1	1	2	1	2	1	8
86	1	1	3	2	1	2	10
87	1	1	2	2	1	1	8
88	4	4	4	2	1	1	16
89	4	4	2	1	1	1	13
90	3	2	2	2	1	1	11
91	3	5	2	2	1	1	14
92	4	2	1	1	1	2	11
93	4	5	5	4	3	3	24
94	4	3	4	1	2	3	17
95	2	1	1	3	2	3	12
96	2	2	1	1	1	1	8
97	2	2	1	1	1	1	8

Lampiran 2
Data Tabulasi Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)						Jumlah Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
98	4	2	1	3	4	1	15
99	3	3	2	2	4	2	16
100	1	3	2	2	3	2	13
Total	302	306	294	286	293	272	1753

Sumber: Data Diolah 2022

Lampiran 3
Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan (X ₁)										Jumlah X ₂
	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₆	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₁	X ₂₈	
1	4	4	5	4	3	5	5	3	1	1	35
2	2	3	4	5	3	5	5	3	4	3	37
3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	42
4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	2	41
5	5	3	3	4	3	4	5	2	4	4	37
6	5	2	3	3	4	2	4	2	4	2	31
7	1	2	1	2	3	2	1	1	3	4	20
8	5	2	4	2	5	4	3	2	4	4	35
9	3	4	4	5	5	3	5	3	1	1	34
10	4	5	5	3	2	5	4	3	1	1	33
11	4	2	4	2	3	4	3	2	1	1	26
12	5	4	3	2	3	5	3	3	1	1	30
13	5	3	4	3	4	2	1	2	1	1	26
14	4	3	4	3	4	3	1	3	1	1	27
15	5	3	5	3	5	5	4	5	1	1	37
16	2	4	4	3	5	4	3	2	1	1	29
17	4	3	4	4	2	3	5	3	1	1	30
18	3	4	3	5	3	5	3	2	1	1	30
19	3	4	4	4	3	5	3	3	1	1	31
20	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	30
21	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	29
22	5	3	5	4	2	3	5	3	3	3	36
23	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	37
24	3	4	4	3	5	3	3	4	2	2	33
25	3	1	4	2	4	2	1	2	4	2	25
26	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	44
27	3	5	3	4	3	5	4	4	2	2	35
28	4	5	5	4	3	2	1	3	2	2	31
29	5	4	4	4	5	5	5	4	2	2	40
30	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	35
31	4	2	3	4	3	4	4	3	1	2	30
32	1	2	2	2	1	2	3	1	4	4	22

Lampiran 3
Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan (X ₁)										Jumlah X ₂
	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₆	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₁	X ₂₈	
33	3	5	3	3	5	4	3	4	5	4	39
34	4	4	4	2	3	2	3	2	2	1	27
35	2	5	3	4	5	2	4	2	4	2	33
36	3	4	5	5	4	5	4	3	4	1	38
37	5	4	3	3	3	4	2	5	3	4	36
38	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	42
39	5	3	5	4	2	4	3	4	1	1	32
40	1	2	1	2	3	2	2	1	4	4	22
41	2	3	3	5	4	3	4	3	1	1	29
42	4	3	4	3	3	5	2	2	1	2	29
43	4	4	3	3	4	4	5	4	1	3	35
44	2	3	5	2	4	2	2	4	1	3	28
45	4	3	2	4	5	2	3	4	3	3	33
46	2	4	3	2	3	2	1	2	2	2	23
47	3	4	3	1	3	3	3	2	4	2	28
48	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	40
49	2	3	2	4	2	5	4	4	2	2	30
50	5	3	4	4	3	5	5	4	2	2	37
51	4	5	4	5	5	4	5	4	1	1	38
52	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	43
53	5	4	3	5	3	2	5	5	1	2	35
54	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	39
55	2	3	5	3	4	2	1	2	3	2	27
56	2	3	4	5	4	5	3	5	3	2	36
57	3	4	4	5	4	5	3	5	5	2	40
58	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	36
59	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	20
60	4	1	1	2	2	3	3	3	1	1	21
61	3	1	2	1	1	3	3	1	1	1	17
62	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	18
63	3	1	2	2	4	2	2	1	1	1	19
64	3	1	1	2	1	2	1	3	4	4	22

Lampiran 3
Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan (X ₁)										Jumlah X ₂
	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₆	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₁	X ₂₈	
65	4	1	1	3	2	1	2	3	4	2	23
66	4	1	1	2	2	4	3	3	2	4	26
67	3	4	4	4	2	1	1	1	1	3	24
68	3	4	4	2	1	1	1	1	1	3	21
69	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	24
70	1	3	5	2	2	1	1	1	1	2	19
71	2	4	2	1	1	1	2	3	4	2	22
72	2	4	5	5	4	3	3	3	3	3	35
73	2	4	3	4	1	2	3	2	2	2	25
74	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	20
75	2	4	2	1	1	1	1	2	1	1	16
76	2	4	2	1	1	1	1	3	4	4	23
77	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	14
78	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	21
79	2	1	2	1	3	2	3	3	5	2	24
80	2	3	2	3	2	2	1	4	3	3	25
81	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19
82	2	1	1	2	2	3	3	3	1	4	22
83	2	1	2	1	1	3	3	1	1	3	18
84	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	18
85	2	1	2	2	4	2	2	1	1	2	19
86	2	1	1	2	1	2	1	3	4	3	20
87	2	1	1	3	2	1	2	3	4	2	21
88	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	14
89	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	27
90	5	4	4	2	1	1	1	1	1	2	22
91	4	3	2	2	2	1	1	1	1	3	20
92	4	3	5	2	2	1	1	1	1	3	23
93	4	4	2	1	1	1	2	3	4	2	24
94	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	38
95	4	4	3	4	1	2	3	2	2	2	27
96	4	2	1	1	3	2	3	2	2	3	23

Lampiran 3
Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan (X ₁)										Jumlah X ₂
	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₆	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₁	X ₂₈	
97	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	16
98	3	2	2	1	1	1	1	3	4	2	20
99	1	2	3	5	2	3	4	5	3	5	33
100	5	2	4	5	2	3	3	3	1	3	31
Total	331	300	311	302	291	285	281	275	234	237	2847

Sumber: Data Diolah 2022

Lampiran 4
Data Tabulasi Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kompetensi Fiskus (X ₂)						Jumlah X ₁
	X ₁₄	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	
1	2	5	3	2	3	5	20
2	4	2	3	4	3	2	18
3	5	3	4	2	4	5	23
4	3	3	3	2	3	4	18
5	3	3	4	2	4	3	19
6	4	3	2	3	2	3	17
7	3	3	5	3	5	4	23
8	4	3	5	4	5	5	26
9	4	3	5	5	5	3	25
10	2	4	4	4	4	4	22
11	4	4	4	3	4	3	22
12	2	3	2	3	2	4	16
13	4	2	3	4	3	3	19
14	4	4	3	3	3	2	19
15	2	5	4	3	4	2	20
16	4	4	3	5	3	5	24
17	5	4	4	3	4	4	24
18	2	5	3	4	3	4	21
19	2	3	4	5	4	5	23
20	1	4	3	2	2	4	16
21	5	3	4	3	4	3	22
22	2	3	4	4	4	5	22
23	2	3	3	3	3	3	17
24	2	2	3	2	3	4	16
25	5	2	3	1	3	4	18
26	2	3	4	5	4	3	21
27	2	3	1	2	1	3	12
28	5	5	5	4	5	3	27
29	5	5	3	4	3	2	22
30	2	5	4	4	4	4	23
31	1	2	1	3	2	3	12
32	2	2	4	3	4	5	20

Lampiran 4
Data Tabulasi Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kompetensi Fiskus (X ₂)						Jumlah X ₁
	X ₁₄	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	
33	4	3	2	4	2	2	17
34	2	2	3	3	3	5	18
35	5	5	4	5	4	3	26
36	5	3	3	3	3	4	21
37	4	4	3	2	3	3	19
38	5	3	3	4	3	5	23
39	2	3	3	2	3	3	16
40	2	3	4	3	4	4	20
41	3	3	3	5	3	4	21
42	4	3	2	3	2	4	18
43	4	3	2	3	2	3	17
44	2	3	3	4	3	3	18
45	2	3	3	2	3	4	17
46	2	4	2	3	2	5	18
47	4	3	4	3	4	5	23
48	3	2	3	2	3	2	15
49	4	2	5	4	5	4	24
50	5	3	4	4	4	5	25
51	4	4	3	4	3	2	20
52	5	3	3	3	3	5	22
53	2	3	2	3	2	2	14
54	2	3	2	3	2	4	16
55	4	2	3	4	3	3	19
56	4	2	3	3	3	2	17
57	2	5	4	3	4	2	20
58	4	4	3	5	3	5	24
59	5	4	4	3	4	4	24
60	2	5	3	4	3	4	21
61	2	3	4	5	4	5	23
62	1	4	2	2	2	4	15
63	5	3	4	3	4	5	24
64	2	3	4	4	4	5	22

Lampiran 4
Data Tabulasi Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kompetensi Fiskus (X ₂)						Jumlah X ₁
	X ₁₄	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	
65	2	3	3	3	3	3	17
66	2	2	3	2	3	4	16
67	5	2	3	1	3	4	18
68	2	3	4	5	4	3	21
69	2	3	1	2	1	3	12
70	5	5	5	4	5	3	27
71	5	5	3	4	3	2	22
72	2	5	4	4	4	4	23
73	1	2	3	1	1	3	11
74	1	3	2	2	2	3	13
75	3	3	5	3	5	4	23
76	4	3	5	4	5	5	26
77	4	3	5	5	5	3	25
78	2	4	4	4	4	4	22
79	4	4	4	3	4	3	22
80	2	3	2	3	2	4	16
81	4	2	3	4	3	3	19
82	4	2	3	3	3	2	17
83	5	3	3	3	3	4	21
84	4	4	3	2	3	3	19
85	5	3	3	4	3	5	23
86	2	3	3	2	3	3	16
87	2	3	4	3	4	4	20
88	3	3	3	5	3	4	21
89	4	3	2	3	2	4	18
90	4	3	2	3	2	3	17
91	2	3	3	4	3	3	18
92	2	3	3	2	3	4	17
93	2	4	2	3	2	5	18
94	4	3	4	4	4	5	24
95	2	2	3	3	2	4	16
96	3	3	2	3	2	3	16

Lampiran 4
Data Tabulasi Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kompetensi Fiskus (X ₂)						Jumlah X ₁
	X ₁₄	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	
97	4	3	5	3	2	1	18
98	4	4	5	2	2	4	21
99	4	3	3	4	3	5	22
100	2	3	4	3	5	3	20
Total	317	324	329	325	321	363	1979

Sumber: Data Diolah 2022

Lampiran 5
Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁), dan
Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kompetensi Fiskus (X ₂)
1	22	35	20
2	25	37	18
3	23	42	23
4	26	41	18
5	22	37	19
6	18	31	17
7	11	20	23
8	20	35	26
9	26	34	25
10	24	33	22
11	18	26	22
12	20	30	16
13	17	26	19
14	18	27	19
15	22	37	20
16	23	29	24
17	21	30	24
18	23	30	21
19	23	31	23
20	18	30	16
21	18	29	22
22	22	36	22
23	24	37	17
24	22	33	16
25	14	25	18
26	28	44	21
27	24	35	12
28	20	31	27
29	27	40	22
30	22	35	23
31	20	30	12
32	12	22	20
33	23	39	17

Lampiran 5
Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁), dan
Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kompetensi Fiskus (X ₂)
34	18	27	18
35	23	33	26
36	19	38	21
37	25	36	19
38	21	42	23
39	12	32	16
40	22	22	20
41	20	29	21
42	23	29	18
43	18	35	17
44	19	28	18
45	15	33	17
46	17	23	18
47	26	28	23
48	20	40	15
49	24	30	24
50	23	37	25
51	25	38	20
52	22	43	22
53	23	35	14
54	18	39	16
55	24	27	19
56	25	36	17
57	20	40	20
58	11	36	24
59	12	20	24
60	11	21	21
61	12	17	23
62	13	18	15
63	8	19	24
64	10	22	22
65	13	23	17
66	16	26	16

Lampiran 5
Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁), dan
Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kompetensi Fiskus (X ₂)
67	13	24	18
68	13	21	21
69	14	24	12
70	11	19	27
71	24	22	22
72	17	35	23
73	12	25	11
74	13	20	13
75	15	16	23
76	16	23	26
77	13	14	25
78	12	21	22
79	13	24	22
80	11	25	16
81	12	19	19
82	11	22	17
83	12	18	21
84	13	18	19
85	8	19	23
86	10	20	16
87	8	21	20
88	16	14	21
89	13	27	18
90	11	22	17
91	14	20	18
92	11	23	17
93	24	24	18
94	17	38	24
95	12	27	16
96	8	23	16
97	8	16	18
98	15	20	21
99	16	33	22

Lampiran 5
Data Kepuasan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X₁), dan
Kompetensi Fiskus (X₂)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kompetensi Fiskus (X ₂)
100	13	31	20
Total	1753	2847	1979

Sumber: Data Diolah 2022

Lampiran 6

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
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Sumber: Hasil olah data, 2021

Lampiran 7

Tabel t_{tabel}

df \ Pr	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
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392

Sumber: Hasil olah data, 2021

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
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84

Sumber: Hasil olah data, 2021

[illegible]

x19	Pearson Correlation	-.048	.048	-.138	.055	.118	.065	.126	.313*	1	.472*	.331**
	Sig. (2-tailed)	.638	.636	.171	.588	.244	.522	.211	.002		.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x110	Pearson Correlation	-.019	-.037	-.121	.031	-.067	-.023	.000	.160	.472*	1	.208*
	Sig. (2-tailed)	.848	.713	.229	.758	.510	.821	.998	.113	.000		.038
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas_Pelaksanaan	Pearson Correlation	.534**	.619*	.604*	.737*	.632*	.753*	.731*	.751*	.331*	.208*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.038	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

2. Hasil Uji Validitas Kompetensi Fiskus

Correlations

		x21	x22	x23	x24	x25	x26	Kompetensi_Fiskus
x21	Pearson Correlation	1	.045	.260**	.168	.249*	-.030	.545**
	Sig. (2-tailed)		.658	.009	.095	.013	.768	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x22	Pearson Correlation	.045	1	.181	.210*	.176	-.048	.406**
	Sig. (2-tailed)	.658		.072	.036	.080	.637	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x23	Pearson Correlation	.260*	.181	1	.318*	.863**	.125	.769**
	Sig. (2-tailed)	.009	.072		.001	.000	.216	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x24	Pearson Correlation	.168	.210*	.318**	1	.416**	.095	.617**
	Sig. (2-tailed)	.095	.036	.001		.000	.345	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x25	Pearson Correlation	.249*	.176	.863**	.416*	1	.185	.809**
	Sig. (2-tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	.013	.080	.000	.000		.065	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x26	Pearson Correlation	-.030	-.048	.125	.095	.185	1	.368**
	Sig. (2-tailed)	.768	.637	.216	.345	.065		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kompe tensi_	Pearson Correlation	.545*	.406*	.769**	.617*	.809**	.368**	1
Fiskus	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

		Correlations						
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	Kepuasan _Wajib_P ajak
y1	Pearson Correlation	1	.526**	.432**	.303**	.343**	.274**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.526**	1	.471**	.367**	.305**	.219*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.029	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.432**	.471**	1	.421**	.431**	.515**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.303**	.367**	.421**	1	.335**	.347**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.343**	.305**	.431**	.335**	1	.596**	.730**

	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	.274**	.219*	.515**	.347**	.596**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.006	.029	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Wajib_Pajak	Pearson Correlation	.678**	.673**	.773**	.645**	.730**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.799	10

5. Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Fiskus

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.608	6

6. Hasil Uji Reliabilitas Penerimaan Pajak

Reliability Statistics

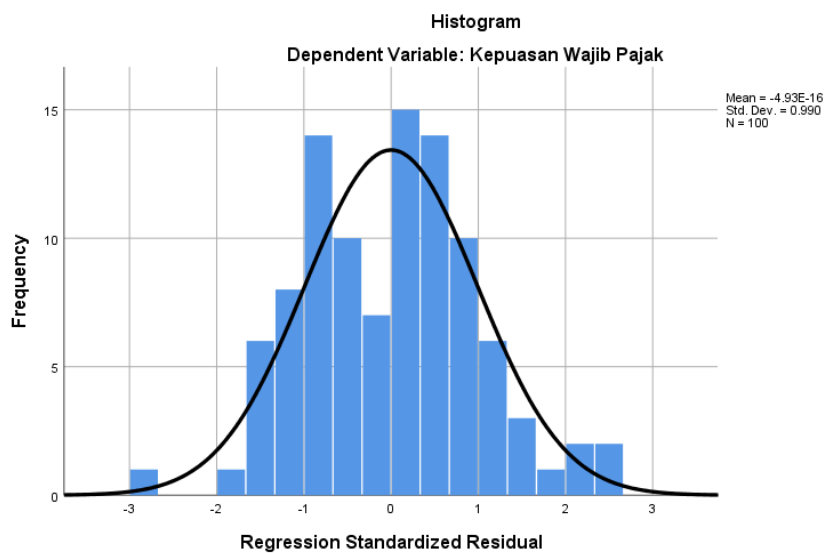
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.795	6

7. Hasil Statistik Deskriptif

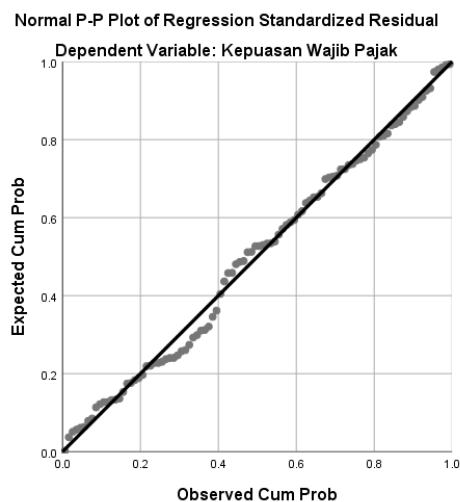
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	100	14.00	44.00	28.4700	7.58315
Kompetensi_Fiskus	100	11.00	27.00	19.7900	3.54565
Kepuasan_Wajib_Pajak	100	8.00	28.00	17.5300	5.40194
Valid N (listwise)	100				

8. Hasil Uji Grafik *Histogram*



9. Hasil Uji Grafik *Probability Plots*



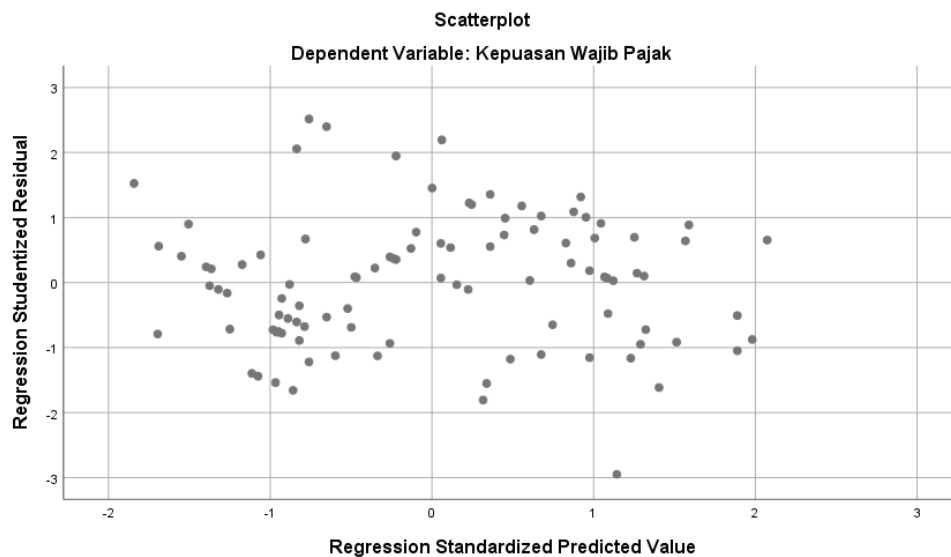
10. Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.74881882
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.042
Test Statistic		.062
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.

11. Hasil Uji *Scatterplots*



12. Hasil Uji Multikolinearitas, Regresi Linear Berganda, Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.145	2.578		.056	.955		
Kualitas_Pelayanan	.508	.050	.713	10.112	.000	1.000	1.000
Kompetensi_Fiskus	.148	.107	.097	1.381	.170	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1497.599	2	748.800	52.205	.000 ^b
	Residual	1391.311	97	14.343		
	Total	2888.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

b. Predictors: (Constant), Kompetensi_Fiskus, Kualitas_Pelayanan

14. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.508	3.78727

a. Predictors: (Constant), Kompetensi_Fiskus, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak



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, 25 Oktober 2021

Nomor : 2026/R/STIE-EP/X/2021

Lamp. : ----

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan KPP Medan Timur
Di-

Tempat

Dengan hormat,

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

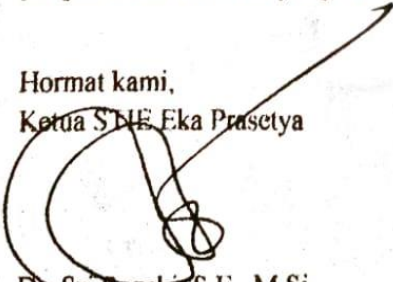
Nama	: Yenziatri
NIM	: 183010045
Semester	: VII
Program Studi	: Akuntansi (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Medan Timur

Untuk mengadakan peninjauan ke KPP Medan Timur 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



Yeniatri <yeniatri192000@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas Ke: riset@pajak.go.id
Kepada: yeniatri192000@gmail.com

17 Januari 2022 11:37

**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 MAJUN, 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-
41/RISET/WPJ.01/2022 Medan, 17 Januari 2022
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Yeniatri

Jl. Pusat Pasar No.74-85 Medan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 00247-2022 pada 12 Januari 2022, dengan informasi:

NIM : 183010045
Kategori riset : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi Perpajakan
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya
Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Izin yang diminta : Data.

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara dibenarkan izin untuk melaksanakan Riset pada KPP Pratama Medan Timur 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: 17 Januari 2022 s/d 16 Juli 2022;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila penset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada penset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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

Ttd.

Bismar Faherie



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.

5/14/22, 9:30 AM

Gmail - e-Riset Persetujuan Izin Riset

PENTING

Informasi yang disampaikan melalui e-mail ini hanya diperuntukkan bagi pihak penerma sebagaimana dimaksud pada tujuan e-mail ini saja. E-mail ini dapat berisi informasi atau hal-hal yang secara hukum bersifat rahasia. Segala bentuk kajian, penyampaian kembali, penyebarluasan, penyediaan untuk dapat diakses, dan/atau penggunaan lain atau tindakan sejenis atas informasi ini oleh pihak baik orang maupun badan selain dari pihak yang dimaksud pada tujuan e-mail ini adalah dilarang dan dapat diancam sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika karena suatu kesalahan anda menerima informasi ini harap menghubungi Direktorat Jenderal Pajak c.q. Direktorat KITSDA dan segera menghapus e-mail ini beserta setiap salinan dan seluruh lampirannya.

Setiap pengguna Email Pajak harus mencantumkan identitas atau Email Signature untuk setiap email yang dikirimkan dengan format sesuai dengan yang tercantum dalam SE-136/PJ/2010 Huruf E. Angka 4.



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Yenloah
NIM : 163010045
PROGRAM STUDI : Akuntansi Perpajakan

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
	Jumat, 20 Maret 2020	Vincent Limanto JUDUL PROPOSAL: pengaruh kualitas produk, harga dan layanan purna jual terhadap persepsi persepsi ukuran PT Berbasis Risiko Intelektual	16101011	
	Jumat, 20 Maret 2020	Fernando JUDUL PROPOSAL: pengaruh harga dan komunikasi pemasaran terhadap keputusan pembelian produk UPLC & Inter	161010035	
	Jumat, 20 Maret 2020	Selvy JUDUL PROPOSAL: pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan memilih di pasar Sekolah Montessori	161010012	
	Jumat, 20 Maret 2020	Lia Angela JUDUL PROPOSAL: pengaruh omset barang dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli online shop fajar (studi kasus mahasiswa STIE Eka Prasetya di Medan)	161010126	
	Rabu, 10 Maret 2021	Evruta Yuliaty Soerbaiki JUDUL PROPOSAL: pengaruh kualitas dan sanksi perpajakan terhadap keputusan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT Sampit Medan Utara	173010004	
	Rabu, 10 Maret 2021	Winda Ayu Fella JUDUL PROPOSAL: pengaruh leverage, rasio Tax Expense dan aset pajak tangguhan terhadap manajemen laba pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019	173010005	
	Rabu, 10 Maret 2021	Jessica JUDUL PROPOSAL: pengaruh pengetahuan perpajakan dan ketepatan wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak di Kelurahan Sei Rengas Pambato	173010012	
		JUDUL PROPOSAL:		

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

Medan, ... 10 ... Maret ... 20.21
Ketua STIE Eka Prasetya

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



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI AKUNTANSI

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Yenniatri
NIM : 183010045
Konsentrasi : Akuntansi Perpayakan Kelas : Perpayakan B
Nomor HP, No. WA : 087794374943 Email : Yenniatri192206@gmail.com
Alamat Tinggal : Jl. A.R. Hakim Gg. Tanjung No. 31
Dosen Pembimbing Akademis : TTD :

Ks. Prodi		Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II	Mahasiswa
Putri Widiyanti, SE, M.Si, dan Fakhruddin, SE, M.Si, Ak, CA, CPA		Asyanna Hartini Simarta S.Pd, M.Si	Yenniatri	
No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan		Paraf Dosen Pembimbing
				I II
1	30-09-2021	Acc Judul		Yenniatri
2	13-12-2021	Revisi Bab I s/d Bab 3		Yenniatri
3	15-12-2021	Bimbingan Bab I - Tabel Fenomena		Yenniatri
4	17/12/21	BAB I : - Latar belakang - Tujuan Penelitian - Rumusan Masalah - Pertanyaan Penelitian		Yenniatri
5	28/12-21	BAB II - " Teori, kerangka pemikiran		Yenniatri
6	06/01-22	Bab III Revisi Sampel dan populasi		Yenniatri
7	10/01-22	Revisi Bab II s/d III Hipotesis penelitian,		Yenniatri
8	13/01-22	Acc Seminar proposal		Yenniatri
9	11/01-22	Revisi Bab II		Yenniatri
10	13/01-22	Revisi Bab I s/d III Spasi		Yenniatri
11	14/01-22	Acc Seminar proposal		Yenniatri
12	25/03-22	Rwiti kuesioner		Yenniatri
13	01/04-22	Acc kuesioner		Yenniatri
14	07/04-22	Acc kuesioner		Yenniatri
15	24/04-22	Revisi Bab 4, koefisien Determinasi		Yenniatri
16	28/04-22	Revisi Bab 4, tambah kata,		Yenniatri
17	29/04-22	Revisi Bab 5		Yenniatri
18	09/05-22	Revisi Bab 5, implikasi		Yenniatri
19	12/05-22	Revisi Bab 4 & 5, penulisan kata, spasi		Yenniatri
20	11/05-22	Revisi Bab 5 & lampiran		Yenniatri
21	12/05-22	Acc Mega hijau		Yenniatri
22	13/05-22	Acc Mega hijau		Yenniatri
23				
24				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Yeniatri
Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 19 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. A.R.Hakim GG Tanjung No.31
Alamat Email : yeniatri192000@gmail.com
Agama : Buddha
Status : Belum Kawin
Handphone (HP) : 0877-9437-4943

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2006 s/d Tahun 2012 : SD Sutomo 1 Medan
2. Tahun 2012 s/d Tahun 2015 : SMP Budi Utomo Medan
3. Tahun 2015 s/d Tahun 2018 : SMA Budi Utomo Medan
4. Tahun 2018 s/d Tahun 2022 : Program Sarjana (S-1) STIE Eka Prasetya Medan

RIWAYAT PEKERJAAN

Juli 2018 s/d Sekarang : Kantor Konsultan Pajak

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Tai Eng Hui
Pekerjaan : Wiraswasta
Handphone (HP) : 0819-9468-6201
Alamat : Jl. A.R.Hakim GG Tanjung No.31

Nama Ibu : Mariatik
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP) : 0812-6289-2910
Alamat : Jl. A.R.Hakim GG Tanjung No.31

Demikianlah daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 19 Mei 2022

Pemulis



Yeniatri
183010045