
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak

Sri Hartini

Universitas Amir Hamzah

srihartini394@gmail.com

Abstrak

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. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 45.529 Wajib Pajak pada tahun 2025. 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

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Kepuasan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

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. 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. 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”**.

II. LITERATURE REVIEW

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.

Teori Keprilakuan

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

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160), Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi 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 Alvioletta,dkk (2020:18-19) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut:

1. 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.

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.

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

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).

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 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

III. RESEARCH QUESTIONS

Berdasarkan Latar Belakang dari penelitian ini, maka rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian adalah:

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?

IV. METHOD

1. 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?

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 2025. Dari populasi, dipilih dengan teknik *sampling insidental* dan diperoleh sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

V. DISCUSSION

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

Uji Validitas

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

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Butiran Pertanyaan	rhitung	rtabel	Kriteria	Keterangan
1	0,678	0,1966	rhitung > rtabel	Valid
2	0,673		rhitung > rtabel	Valid
3	0,773		rhitung > rtabel	Valid
4	0,645		rhitung > rtabel	Valid
5	0,730		rhitung > rtabel	Valid
6	0,714		rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Hasil Olah Data, 2025

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) *Reliability Statistics*

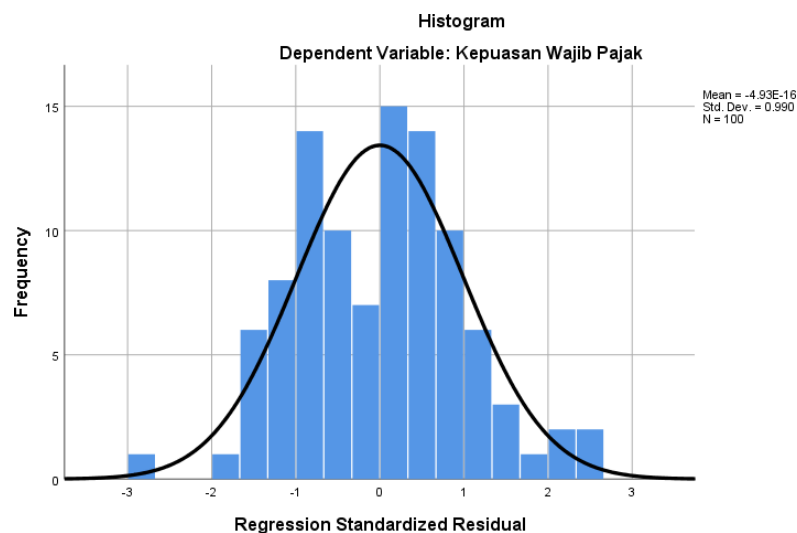
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.795	6

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.

Uji Asumsi Klasik

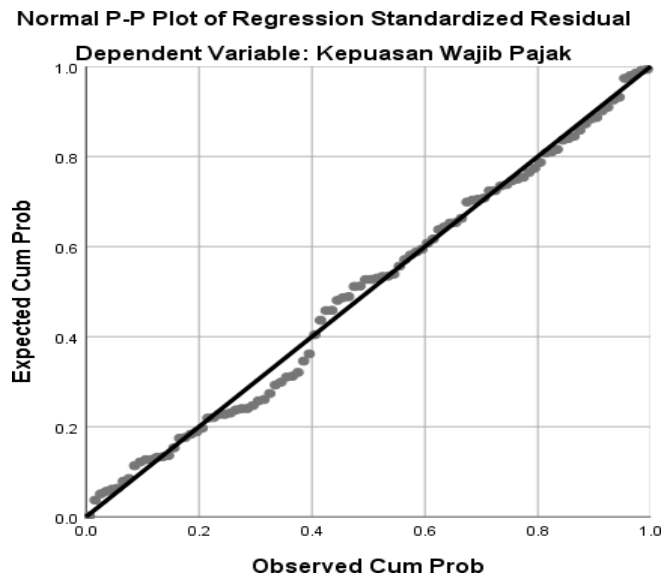
Uji Normalitas

Berikut ini uji normalitas melalui grafik histogram dan grafik *Normal P Plot* seperti pada Gambar 1 dan 2 sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 1. Grafik Histogram



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot

Hasil uji *One Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji *One Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

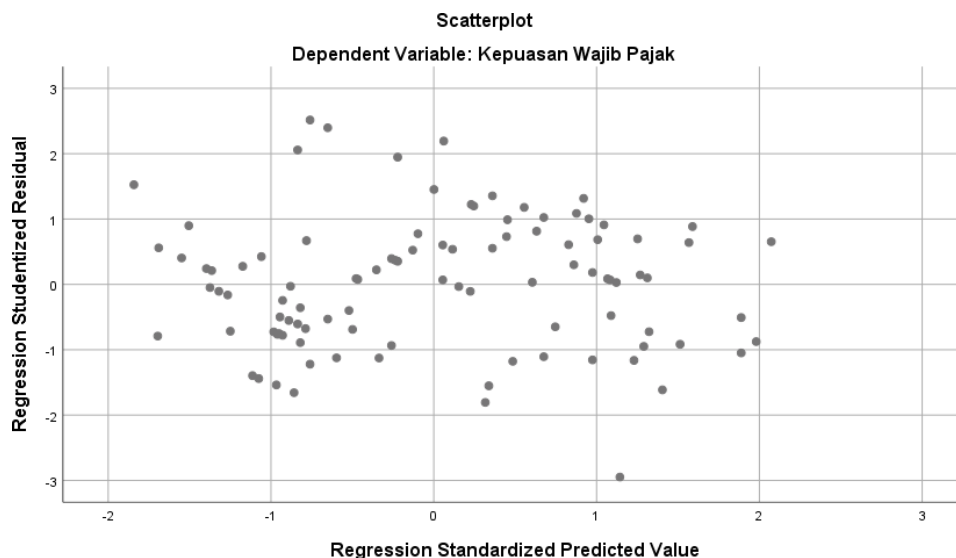
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.74881882
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.062
	<i>Positive</i>	0.062
	<i>Negative</i>	-0.042
<i>Test Statistic</i>		0.062
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan Tabel 3 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

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Grafik *Scatterplot* heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3 sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 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

Pembahasan

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

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

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.

VI. CONCLUSIONS

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.

Untuk koefisien determinasi menjelaskan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus keterkaitan terhadap Kepuasan Pajak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

REFERENCES

Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Bandung:

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

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

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

Sudarso, 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

Tjipotono, F. (2017). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan kedua Puluh Satu. Yogyakarta: Andi Offset

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada..