

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **1.1 Kajian Pustaka**

##### **1.1.1 Kompetensi Fiskus**

###### **1.1.1.1 Pengertian Kompetensi Fiskus**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:35) Kompetensi Fiskus adalah sebagai berikut :  
Petugas Pajak yang memiliki reputasi yang baik sepanjang menyangkut kecakapan teknis, responsif, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat waktu dan memiliki keputusan yang adil dikatakan sebagai petugas pajak yang memiliki kualitas yang baik.

Sedangkan menurut Baron dalam Abdullah (2014:51) menyatakan bahwa Kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada dibelakang kerja kompeten yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan.

###### **1.1.1.2 Indikator Kompetensi Fiskus**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020: 35) Kompetensi Fiskus memiliki Indikator Sebagai Berikut:

1. Memiliki reputasi yang baik sepanjang menyangkut kecakapan teknis
2. Responsif
3. Efisien dan efektif dalam hal kecepatan
4. Tepat waktu
5. Memiliki keputusan yang adil

Sedangkan Menurut Salma & Tjaraka (2019:254) Kompetensi Fiskus Memiliki Indikator sebagai berikut:

1. Pelayanan sesuai Standar dan Prosedur yang telah ditetapkan
2. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional
3. Pelayanan yang adil
4. Diperlukan Kerja Budaya yang tinggi, responsif dan efektif
5. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung Jawab petugas pajak

## **1.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus**

### **1.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Jay hanzer & barry render (2016: 90) Kualitas Pelayanan Fiskus adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib pajak dengan Menonjolkan Sikap yang baik dan menarik antara lain Melayani wajib pajak dengan sepenuh hati, berpenampilan serasi, berpikir positif dengan sikap menghargai Wajib pajak.

Sedangkan menurut Siti kurnia Rahayu (2020:165) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan Fiskus adalah Pelayanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak dengan memenuhi hak-hak wajib pajak dengan memperlakukan wajib pajak dengan manusiawi, sopan jujur dan hormat, wajib pajak dilayani sepenuh hati, mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan pegawai pajak merespon dengan cepat setiap permohonan wajib pajak serta tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

### **1.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020: 164) Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki Indikator Sebagai Berikut:

1. Memperlakukan wajib pajak dengan manusiawi, sopan jujur dan hormat
2. Wajib pajak dilayani sepenuh hati
3. Wajib Pajak Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
4. Pegawai pajak merespon dengan cepat setiap permohonan wajib pajak
5. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak

Sedangkan Menurut Lena Elita dan Lina Anatan (2015:48) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki indikator sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)
2. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)
3. Empati (*Empathy*)
4. Penampilan Fisik (*Tangible*)
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

## **1.1.3 Kepuasan Wajib Pajak**

### **1.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:160) Kepuasan Wajib Pajak adalah Keadaan dimana adanya Rekomendasi Positif oleh wajib pajak dengan tidak adanya keluhan pasca

pelayanan diterima dan Harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh hasil kinerja layanan yang diberikan oleh DJP.

Sedangkan Menurut Fandy tjiptono (2014:63) Kepuasan Wajib pajak adalah Tingkat perasaan seseorang Setelah Menbandingkan kinerja atau hasil yang ia presepsikan dibanding dengan harapannya.

### **1.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020: 165) Kepuasan Wajib Pajak memiliki Indikator Sebagai Berikut :

1. Adanya Rekomendasi Positif oleh wajib pajak kepada orang lain
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan Hasil kewajiban perpajakannya
3. Hasil Kinerja Petugas Pajak
4. Pelayanan Sesuai Harapan Wajib pajak

Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2014:368) Kepuasan Wajib Pajak Memiliki Indokator :

1. Kinerja
2. Harapan

## **1.2 Kerangka Pemikiran**

### **1.2.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Diana Sari (2013:86) mengemukakan bahwa:

Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Menyatakan bahwa Bagaimanapun Juga semua Kompetensi Fiskus atau petugas pajak hendak menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikapnya terhadap pembayar pajak dalam rangka pelaksana tugasnya, Mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat Akan sistem perpajakan secara Keseluruhan).

Sedangkan menurut Baron dalam Abdullah (2014:51) menyatakan bahwa Kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada dibelakang kerja kompeten yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan.

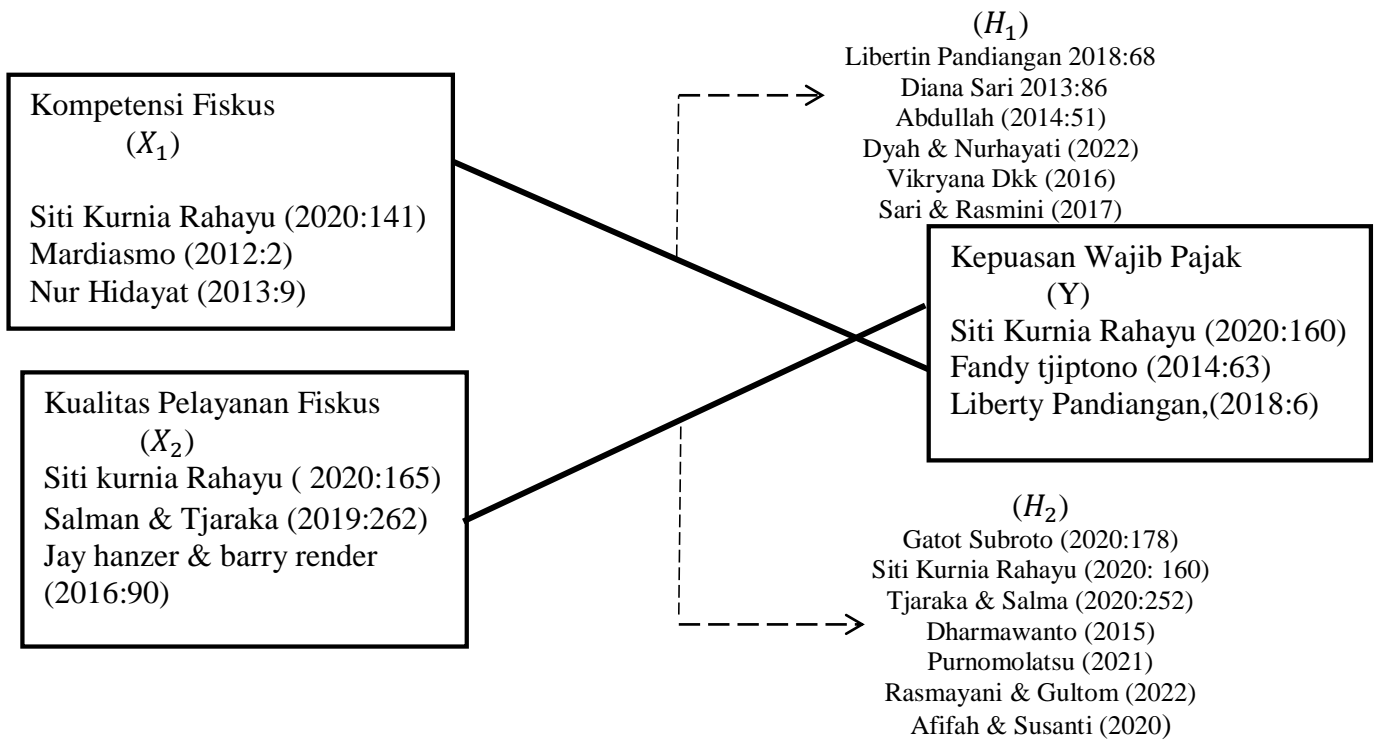
Teori tersebut juga di dukung oleh jurnal penelitian Sitti Mispa (2018) Yang Menyatakan bahwa Dengan memiliki Kompetensi Yang baik maka akan mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak, Semakin Tinggi yang dimiliki Kompetensi Fiskus maka, Wajib Pajak akan merasa Puas. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Dyah & Nurhayati (2022) dan Sari & Rasmini (2017) Yang Menyatakan Bahwa Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

### **1.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan yang diberikan fiskus atau DJP Kepada wajib pajak akan memberikan Kepuasan Bagi Wajib yang di kemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2020: 160).

Sedangkan Menurut Salma & Tjraka (2019:252) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada masyarakat perlu diberikan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit- belit serta efisien dan ekonomis. Selain dapat meningkatkan citra petugas pajak sebagai bagian dari abdi masyarakat peningkatan mutu pelayanan juga akan memberikan kepuasan dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan perpajak.

Teori tersebut juga didukung oleh Penelitian Afiffah & Susanti (2020) Meyatakan bahwa Rasa puas dan rasa nyaman yang diterima Wajib Pajak merupakan wujud atas kualitas tindakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut didukung oleh Jurnal Penelitian Simanjutak Dkk (2022) dan Nobertus Purnomolatsu (2021) Yang Menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.



**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

### 1.3 Hipotesis

Berdasarkan Kerangka Pemikiran yang telah di ungkapkan di atas, Maka Hipotesis yang penulis dapat simpulkan adalah :

$H_1$ : Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

$H_2$ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak