# PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

## (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Majalaya Bandung)

**Oleh :**

**Lintang Puji Pawenang**

**Program Studi Akuntansi- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**
**Universitas Komputer Indonesia**

*Taxpayer Satisfaction one of them can be seen from the performance of the tax officials and the quality of service to taxpayers. The purpose of this study to determine the magnitude of the influence of fiscal competence and quality of service to taxpayer satisfaction in the Tax Office Pratama Majalaya Bandung.*

*The method used in this research is descriptive and verifikatif. Population in this research is all apparatus of tax registered in KPP Pratama Majalaya Bandung, and sample taken is counted 78 people by using technique of saturated sampling. The analysis method used is Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS) approach.*

*The results of this study indicate that the competence of tax authorities affect taxpayer satisfaction, and the quality of service influence on taxpayer satisfaction.*

***Keywords**: Fiskus Competence, Service Quality, Taxpayer Satisfaction.*

## I. PEDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara dalam konteksnya sebagai organisasi kekuasaan yang di dalamnya terdapat suatu mekanisme atau tata hubungan kerja yang mengatur suatu kelompok manusia (rakyat) agar berbuat, atau bersikap sesuai kehendak Negara, agar mematuhi aturan yang telah dibuat Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:2). Masalah utama yang banyak dihadapi oleh hampir seluruh pemerintahan di Indonesia adalah masalah keuangan, yang dengan tegas dijelaskan dalam UUD RI Nomor 11 Tahun 2016, bahwa pembangunan Nasional Negara Kesatuan Republik Indonsia yang bertujuan untuk memakmurkan seluruh rakyat Indonesia yang merata dan berkeadilan, memerlukan pendanaan besar yang bersumber utama dari penerimaan pajak. Pemerintah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam menggali potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan telah melakukan berbagai upaya mengingat pentingnya fungsi pajak tersebut. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia, yaitu kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan (Ezra Eigita Vigryana, 2016).

Faktor penting yang ada di suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi adalah dari manusia yang melakukan pekerjaannya. Kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Supriyanto, 2006:331). Sumber Daya Manusia (SDM) perpajakan yang baik harus memiliki kompetensi dan kapasitas yang baik akan pengetahuan, pemahaman, kemampuan serta lebih baik lagi apabila memiliki keahlian khusus dibidang perpajakan (Liberti Pandiangan, 2014:38). Selain kompetensi fiskus, Wajib Pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51).

Maka dari itu penulis bermaksud untuk menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul, Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Waib Pajak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

# II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## 2.1 Kajian Pustaka

### 2.1.1 Kompetensi Fiskus

Menurut Liberti Pandiangan (2014:38) mendefinisikan bahwa:

"Sumber Daya Manusia Perpajakan (SDM) adalah setiap orang yang bekerja atau melaksanakan tugas dibidang perpajakan, baik secara langsung ataupun tidak langsung menangani perpajakan untuk keperluan perpajakan diri sendiri (pribadi) serta untuk keperluan perpajakan pihak lain. Dari pengertian tersebut terlihat bahwa SDM perpajakan yang baik harus memiliki kompetensi dan kapasitas yang baik akan pengetahuan, pemahaman, kemampuan, serta (lebih baik lagi apa bila memiliki) keahlian khusus di bidang perpajakan".

Sedangkan berbeda dengan yang dikatakan Mardiasmo (2012:2) menyatakan bahwa kompetensi merupakan:

"Kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan".

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Surat Edaran Nomor SE-25/MK.1/2014 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah:

"Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Berbeda dengan yang diungkapkan Liberti Pandiangan (2014:11) bahwa:

"Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informatika, DJP mengakomodir serta menerapkannya, yaitu berupa pelayanan dalam jaringan (*daring*) atau secara *online* yang disebut *e-Tax*. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan perpajakan. Yang dimaksud dengan *e-Tax* adalah sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP secara elektronik untuk melayani masyarakat".

### 2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Atep Adya Barata (2013:11) menyatakan bahwa kepuasan adalah:

"Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya".

Menurut Ida Zuraida (2011:17) mendefisikan bahwa Wajib Pajak adalah:

"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani Wajib Pajak (Liberti Pandiangan, 2013:68).

### 2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003:67) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan jasa publik yang prima adalah kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan"

## 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diungkapkan diatas, maka hipotesis yang dapat penulis simpulkan adalah:

$H_1$: Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

$H_2$: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

# III. METODELOGI PENELITIAN

## 3.1 Metodelogi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2) metode penelitian didefinisikan adalah sebagai berikut:
"Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berat kegiatan penelitian ini di pada cirri-ciri keilmuan,yaitu rasional,empiris, dan sistematis."

Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verivikatif. Menurut Sugiyono (2005:21) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode deskriptif didefinisikan sebagai berikut:

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Menurut Mansyhuri (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut:
"Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memerikasa benar tidaknya apabila dijelaskan, untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

## 3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31), operasionalisasi variabel didefinisikan sebagai berikut:
"Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

**Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:**

1) Variabel Bebas/*Independent Variabel* (X1 dan X2)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel bebas didefinisikan sebagai berikut:
"variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)".
Variabel ($X_1$) dalam penelitian ini adalah kompetensi fiskus dan variabel ($X_2$) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2) Variabel Tidak Bebas/*Dependent Variable* (Y)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel tidak bebas didefinisikan sebagai berikut:
"variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".
Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan Wajib Pajak.

## 3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

### 3.3.1 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data skunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2012:137), data primer adalah:
"Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Data Primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah aparat pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6), metode survei didefinisikan sebagai berikut:

"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan metode survei menggunakan kuisioner. Menurut Sugiyono (2014:142):

"Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada apparat pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

## 3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:80) adalah:

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah 78 aparat pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

Menurut Sugiyono (2012:120) mendefiniskan sampel sebagai berikut:

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)".

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Aparatur Pajak di KPP Pratama Majalaya Bandung. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability* yaitu sampel jenuh atau sering disebut total sampling. Suharsimi Arikunto (2013:174) mengatakan bahwa apabila populasi penelitian kurang dari 100, maka sampel diambil dari keseluruhan populasi yang ada.

Menurut Sugiyono (2013:124) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung yang berjumlah 78 orang.

## 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei didefinisikan sebagai metode survei yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

## 3.6 Metode Pengujian Data

Dalam hal data yang diperoleh dari responden berupa kuisioner, maka diperlukan uji kualitas. Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji vadilitas dan reabilitas.

### 3.7 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis Data Deskriptif

   Menurut Sugiyono (2010:44) metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Data yang diperoleh kemudian dianialisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) adalah sebagai berikut:

   1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
   2) Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
   3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
   4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
   5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}\ x\ 100\%$$

2. Analisis Data Verivikatif

   Menurut Sugiyono (2010:8) bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) merupakan 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.

   Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS* 2.0. Menurut Imam Ghozali (2016:417) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

   Menurut Imam Ghozali (2016:419) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi

### 3.8 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2011:112), pengujian hipotesis definisikan sebagai berikut:

"Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak".

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil penelitian

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang berkaitan dengan Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu dengan sumber data utama berupa kuisioner yang disebarkan kepada 78 responden Aparat Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

### 4.1.1 Hasil Analisi dan Unit Observasi

#### 4.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 19 pernyataan yang mewakili variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan kriteria *good* dan *acceptable.*

#### 4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliable.

### 4.1.2 Analisi Deskriptif

#### 4.1.2.1 Analisi Deskriptif Variabel Kompetensi Fiskus ($X_1$)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor dari variabel kompetensi fiskus sebesar 1560 (62.37%) berada di antara interval >43,75% - 62,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung berada dalam kategori buruk.

#### 4.1.2.2 Analisi Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ($X_2$)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor dari variabel kualitas pelayanan sebesar 2496 (64.58%) berada di antara interval 62,5% - 81,25%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung berada dalam kategori tinggi.

#### 4.1.2.3 Analisi Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib pajak (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor dari variabel kepuasan wajib pajak sebesar 1872 (61%) berada di antara interval 43,75% - 62,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung berada dalam kategori rendah**.**

### 4.1.3 Analisi Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini terdapat 13 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Kompetensi fiskus ($X_1$) yang diukur dengan 4 variabel manifes, kualitas pelayanan ($X_2$) yang diukur dengan 5 variabel manifest dan kepuasan wajib pajak (Y) dengan 4 variabel manifes**.**

#### 4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifesnya. Pengujian ini meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*.

*a) Convergent Validity*

*Convergent Validity* berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software SmartPLS,* diperoleh hasil bahwa nilai *outer loading* untuk setiap indikator mengenai kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

*b) Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

#### 4.1.3.2 Pengujian Model Pengukuran (*Inner Model*)

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* tertentu terhadap variabel laten *endogen*.

#### 4.1.3.3 Uji Kecocokan Model *Goodness of Fit (GoF*)

GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013).

Diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian nilai *communality* dan R-*square* sebesar 0,6194. Nilai GoF sebesar 0,436 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

### 4.1.4 Pengujian Hipotesis

#### 4.1.4.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel $X_1$ diperoleh sebesar 3,406. Nilai tersebut lebih besar dari 1,99 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_0$ ditolak dan menerima $H_a$, artinya bahwa kompetensi fiskus terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 32,76%.

#### 4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel $X_2$ diperoleh sebesar 5,244. Nilai tersebut lebih besar dari 1,99 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_0$ ditolak dan menerima $H_a$, artinya bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasanwajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 45,08%.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Analisis Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan model signifikan, yang artinya kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi sebesar 32,76% terhadap kepuasan Wajib Pajak*, i*ni berarti masih ada gap sebesar 67,24%. Fenomena yang terjadi dilapangan adalah ada Wajib Pajak yang melakukan pengajuan banding karena merasa tidak puas atas kesalahan perhitungan pajak yang seharusnya dibayar.

Pengukuran variabel kompetensi fiskus dilakukan dengan menggunakan 3 indikator, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap atau prilaku. Sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan melalui indikator pengetahuan dengan persentase 58,65% dapat diinterpretasikan dalam kategori buruk, dan masih terdapat gap sebesar 41,35%. Hal ini menunjukkan masih adanya kelemahan pada pengetahuan, karena dikategorikan buruk (58,65%) berada pada interval 43,75% - 62,2%.

### 4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan model signifikan, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi sebesar 45,08% terhadap kepuasan Wajib Pajak, ini berarti masih terdapat gap sebesar 54,92%. Fenomena yang terjadi dilapangan adalah masih adanya Wajib Pajak yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan aparat pajak.

Pengukuran variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan 5 indikator, yaitu *tangible, reliability, responsivennes, assurance* dan *empathy*. Sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan melalui indikator *reliability* dengan persentase 58,65% dapat diinterpretasikan dalam kategori

buruk, dan masih terdapat gap sebesar 41,35%. Hal ini menunjukkan masih adanya kelemahan pada *reliability*, karena dikategorikan buruk (58,65%) berada pada interval 43,75% - 62,2%.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat kompetensi fiskus berpengaruh maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak serta memiliki kontribusi pengaruh positif.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak memiliki kontribusi pengaruh positif.

### 5.2 Saran

#### 5.2.1 Saran Praktis

a. Kantor Pelayanan Pajak

Fiskus yang bertugas di KPP dapat dikatakan berkompeten dan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Namun, peningkatan pengetahuan yang dimiliki oleh fiskus yang ada di KPP sebaiknya terus dilakukan. Misalnya saja dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau kursus untuk meningkatkan kemampuan fiskus. Pelatihan tesebut digunakan supaya fiskus lebih tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan serta fiskus dapat dengan cepat dan tepat dalam mengatasi hambatan yang terjadi saat bekerja.

b. Wajib Pajak

KPP telah memberikan pelayanan dengan baik kepada Wajib Pajak. Fiskus sebaiknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan selalu memberikan evaluasi terkait pemberian layanan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak.

#### 5.2.2 Saran Akademis

1. Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini, dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya pada bidang akuntansi perpajakan dan dapat menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar peneliti berikutnya dapat lebih memberikan bukti empiris dari konsep yang telah dikaji bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan. Selain itu peneliti berikutnya diharapkan untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori serta konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

**DAFTAR PUSTAKA**

**I. Dari Buku:**


Atwi Suparman. 2015. *Desain Instruksional*. Jakarta: PAU-Dirjen Dikti, Depdikbud.

Atep Adya Barata. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Cetakan kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Devano Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ghozali Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Mulitvariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia Pustaka.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo

Ida Zuraida L. Y dan Harisih Advianto. 2011. Penagihan Pajak, Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.

Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi dan Informasi.* Bandung: Refika Aditama.

Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati. 2015. Dasar-dasar Perpajakan. Yogyakarta: Deepublish.

Kolter, Philip dan A. B Susanto. 2005. Manajemen Pemasaran*. Cetakan kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Liberti pandiangan. 2014. Administrasi Perpajakan: p*edoman praktis bagi wajib pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua.* . Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo. 2013. Perpajakan: Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Mulyatiningsih. 2012. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008. KOMPETENSI plus*. Teori, desain, kasus dan penerapan untuk HR serta organisasi yang dinamis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V dan Endrayanto, P. 2012. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Batu Perss.

Supriyanto. 2006. "*Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan*". Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta
Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi : Yogyakarta.

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama.

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umar Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

**II. Dari Web:**

Achmad Dwi Afriyadi. 2016. Pelayanan Tak Maksimal Wajib Pajak Bolak-balik Ke Kantor Pajak. http://bisnis.liputan6.com/read/2610574/pelayanan-tak- maksimal-wajib-pajak-bolak-balik-ke-kantor-pajak.

Ahmad Rudi Hartono. 2014. *Banyak Masyarakat Indonesia Tak Jujur Saat Laporkan pajak.*

http://www.merdeka.com/uang/banyak-masyarakat-indonesia-tak-jujur- saat-laporkan-pajak.html.

Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jurnal Perpajakan (Jejak)| Vol. 9 No. 1.

Indra Pahala , Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari. 2014. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Kharisma Aulia Aditya. 2015. Kasus penyelewengan pajak oleh Dhana Widyatmika.

https://kharismaauliaaditya.wordpress.com/2014/11/07/makalah-kasus- penyelewengan-pajak-oleh-dhana-widyatmika/

Kompasiana.com. *Kegagalan pencapaian target penerimaan pajak*. 2016. http://www.kompasiana.com/sunshines/kegagalan-pencapaian-target-penerimaan-pajak-mengancam-nawacita_56e665a5ad9273e60f5724fd

Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 Tahun 2004.

Peraturan Menteri Keuangan 79/PMK.01/2005: *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak.

Safyra Primadhita. 2016. *Tax Amnesty* Bukti Lalai Fiskus Tagih Pajak. http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161109100748-78171395/sri mulyani -tax-amnesty-bukti-fiskus-lalai-tagih-pajak/

Siti Nur Azzura. 2016. Layanan Buruk, Pengaduan Masalah Perpajakan Capai 196 Kasus. https://www.merdeka.com/uang/layanan-buruk-pengaduan-masalah -perpajakan-capai-196-kasus.html.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Nomor SE-25/MK.1/2014 Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. Tentang Pemungutan Pajak.

Wibowo, Ari Susanto. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wulan Sepvita Sari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur).

**DAFTAR TABEL DAN GAMBAR**

**Tabel 4.11**

**Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompetensi Fiskus**

| No | Indikator | Skor | | % | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Pengetahuan | 370 | 624 | 58,65 | Buruk |
| 2 | Keterampilan | 420 | 624 | 67,31 | Baik |
| 3 | Skap atau perilaku | 183 | 312 | 58,65 | Buruk |
| **Total** | | **973** | **1560** | 62,37 | Buruk |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2017

**Tabel 4.17**
**Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai**
**Variabel Kualitas Pelayanan**

| No | Indikator | Skor | | % | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | *Tangible* | 419 | 624 | 67,15 | Tinggi |
| 2 | *Reliability* | 366 | 624 | 58,65 | Rendah |
| 3 | *Responsiveness* | 191 | 312 | 61,22 | Rendah |
| 4 | *Assurance* | 417 | 624 | 66,83 | Tinggi |
| 5 | *Empaty* | 219 | 312 | 70,19 | Tinggi |
| **Total** | | **1612** | **2496** | 64,58 | Tinggi |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2017

**Tabel 4.35**

**Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai**

**Variabel Kepuasan Wajib Pajak**

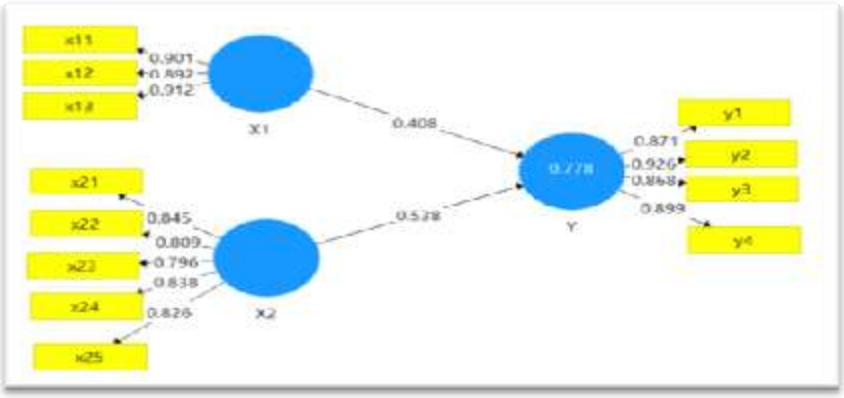
| No | Indikator | Skor | | % | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Isi | 329 | 624 | 52,72 | Rendah |
| 2 | Akurasi | 415 | 624 | 66,51 | Tinggi |
| 3 | Kemudahan | 201 | 312 | 64,42 | Tinggi |
| 4 | ketepatan waktu | 197 | 312 | 63,14 | Tinggi |
| Total | | 1142 | 1872 | 61,00 | Rendah |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2017

**Tabel 4.36**
***Loading Factor***

| Indikator | Kompetensi fiskus X1 | Kualitas pelayanan X2 | Kepuasanwajib pajak *Y* |
|---|---|---|---|
| **X1.1** | 0,901 | | |
| **X1.2** | 0,892 | | |
| **X1.3** | 0,912 | | |
| **X2.1** | | 0,845 | |
| ***X2.2*** | | 0,809 | |
| ***X2.3*** | | 0,796 | |
| ***X2.4*** | | 0,838 | |
| ***X.2.5*** | | 0,826 | |
| **Y1.1** | | | 0,871 |
| **Y1.2** | | | 0,926 |
| Y1.3 | | | 0,868 |
| Y1.4 | | | 0,899 |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS




**Gambar 4.5**

**Diagram Jalur Model Lengkap**