

## ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK BERDASARKAN KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus di Kantor Pajak Pratama Bireuen)

Riyandi<sup>1</sup>, Azhari<sup>2</sup>, Mahyu Danil<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Akuntansi UNIKI Bireuen – Aceh

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis UNIKI Bireuen – Aceh

email: riyandi@gmail.com ; azhari\_kuliah@gmail.com

Received: September 22, 2022; Accepted: September 25, 2022; Published: September 26, 2022; Page: 23 – 30

DOI: [10.51179/eko.v14i2.2579](https://doi.org/10.51179/eko.v14i2.2579)

### Abstract

The research was carried out on taxpayers registered at KPP Pratama Bireuen, with 68 taxpayers as samples using the Slovin formula with incidental sampling. Research instrument with a valid and reliable questionnaire. The results of the multiple linear regression analysis approach show that taxpayer satisfaction is influenced by the competence of the Fiscus and service quality, with a regression model  $Y = 1.138 + 0.297 X_1 + 0.218 X_2$ . The influence of the quality of tax authorities' competence is higher than the quality of service. And the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.793. Meaning that the contribution of Fiscus competence and service quality is 79.3% to Taxpayer Satisfaction.

Keywords: Taxpayer satisfaction, Fiscus competency, service quality

### Abstrak

Penelitian dilaksanakan terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bireuen, dengan 68 WP sebagai sampel dengan rumusan Slovin dengan sampling incidental. Instrumen penelitian dengan kuesioner yang valid dan reliable. Hasil pendekatan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kompetensi Fiskus dan kualitas pelayanan, dengan model regresi  $Y = 1,138 + 0,297 X_1 + 0,218 X_2$ . Pengaruh kualitas kompetensi fiskus lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan. Dan koefisien determinasinya ( $R^2$ ) sebesar 0,793. Memberi makna bahwa kontribusi kompetensi Fiskus dan kualitas pelayanan sebesar 79,3% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci: kepuasan Wajib Pajak, kompetensi Fiskus, kualitas pelayanan.

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan Negara yang paling berkontribusi besar bagi pemasukan Negara yang kemudian penggunaannya untuk program pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) penerimaan negara dari sektor pajak merupakan paling besar. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara.

Mardiasmo (2011) mengungkapkan pajak sebagai peralihan kekayaan dari sektor pemerintah ke sektor publik dan bahwa tidak ada pajak selain yang dipungut oleh negara serta berupa uang. Karena pajak bersifat mengikat dan memaksa, maka pajak harus berdasarkan undang-undang dan peraturan-peraturan yang baku. Kurnia (2010) berpendapat sistem perpajakan adalah Suatu kesatuan yang terdiri dari unsur *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration* yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia, yaitu kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut merupakan bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan.

Peran dominan dalam penerimaan negara adalah pajak. Kegiatan pemerintahan yang ada di Indonesia tidak bisa berjalan baik tanpa adanya pajak. Dua fungsi utama pajak adalah fungsi penerimaan dan fungsi mengatur (Mardiasmo, 2011).

Dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini melalui pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak (Fasmi dan Misra, 2012). Kegiatan modernisasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan melalui system administrasi yang berbasis teknologi terkini, salah satunya *E-filling*. Fasilitas *E-filling* akan memudahkan wajib pajak melakukan proses pengisian dan pelaporan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga dengan adanya fasilitas *E-filling* yang tidak menyulitkan ini diharapkan wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan DJP. Dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah.

Karena faktor kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP (Jannah, 2014).

Banyak faktor yang membuat tingkat kepuasan wajib pajak, diantaranya kompetensi Fiskus. Kompetensi yang dimiliki fiskus harus menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan. Hal ini dapat dicapai dari pendidikan dan pelatihan tentang segi tugas dan tanggungjawabnya mengani pekerjaan.

Selain itu Wajib Pajak (WP) juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh WP. Mereka akan memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka dapatkan.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan yang baik

adalah dari sudut pandang WP, bukan dari sudut pandang fiskus. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal tersebut, maka persepsi yang baik dari WP akan muncul dan kepuasannya yang didapatkan akan lebih tinggi.

Dari survei terhadap wajib pajak di kantor pratama Bireuen, masih ada yang menganggap pelayanan menjadi masalah ditemukan. Ada WP mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat WP yang dirugikan karena kesalahan fiskus, namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajibannya tidak dapat dilakukan. WP juga mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama fiskus. Selain itu, masih terdapat fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan, yang membuat ketidakpuasan WP.

Segala bentuk pelayanan publik yang tidak baik tentu saja dapat mengurangi profesionalisme pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Hal ini juga menjadi bukti, lantas humas KPP Kabupaten Bireuen menjelaskan bahwa jumlah pegawai atau karyawan di Kabupaten Bireuen, hanya 20 – 25 % yang melaporkan SPT nya. Maka dalam hal ini Bireuen masih memiliki permasalahan yang harus diselesaikan agar dapat mengoptimalkan pendapatan pajak terutama dari sektor pajak penghasilan pribadi, Pajak Bumi Bangunan, dan lainnya.

## 2. Tinjauan Teori

### Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang timbul dari menyatakan perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan apa yang ia harapkan (Kotler, 2008). Kepuasan wajib pajak masih merupakan konsep yang membuat wajib pajak puas, pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik di masa mendatang (Handi Irwan, 2002).

Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar dkk, 2012).

Seorang wajib pajak yang puas mereka akan berbagi kepuasannya atau rasa puas dan pengalamannya kepada wajib pajak yang lain. Oleh karena itu, baik wajib pajak atau DJP dan Negara akan sama-sama diuntungkan jika kepuasan terjadi. Maka pemerintah terus melakukan reformasi sistem dan cara yang efektif terhadap wajib pajak.

Pandiangan (2008) mengungkapkan bahwa tujuan modernisasi perpajakan; (1) Mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi. (2). Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap semua administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3). Tercapainya tingkat produktivitas pegawai.

Setiap negara dapat memungut pajak berdasarkan salah satu sistem dari tiga system yang secara umum dikenal (Mardiasmo, 2008), yaitu: (a) *Official Assessment System*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh WP; (b) *Self Assessment System*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada WP untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang; (c) *With Holding System*, merupakan system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga, bukan fiskus maupun WP, untuk menentukan besarnya pajak terutang WP.

Indonesia menerapkan *self assessment system* dimana WP. Pajak yang disetor oleh WP dianggap benar sampai pemerintah dapat membuktikannya salah. Sistem ini berlaku sejak dilaksanakannya reformasi perpajakan tahun 1983 yang menyebabkan sistem pemungutan perpajakan di Indonesia mengalami perubahan (Sultoni, 2013).

### Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Supriyanto, 2006). Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010). Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan. Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada WP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2008).

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2008). Kompetensi yang dimiliki fiskus harus menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki fiskus. Peningkatan kompetensi tersebut digunakan untuk mewujudkan *clean government* dan *good governance* (Ma'arif dalam Harjanti 2009).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak. Hal ini dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, dimaksudkan untuk tetap menjaga kepuasan Wajib Pajak, dengan harapan peningkatan kepuasan Wajib Pajak dapat terpenuhi (Devano dan Rahayu 2006). Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Rusydi, 2011).

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 dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Tjiptono, 2004).

Pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dikatakan berhasil atau tidak, berdasarkan pada pihak pemberi jasa, yang dalam hal ini adalah fiskus (Wibowo 2013). Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal tersebut, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi (Erviana 2013).

Tujuan utama dalam setiap kegiatan pemberian layanan adalah kepuasan Wajib Pajak. Tolak ukur keberhasilan DJP dan Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan adalah terciptanya kepuasan Wajib Pajak.

Pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan tentu saja menjadi impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu hal pelayanan yang serupa.

Pandiangan (2014) menyatakan bahwa: “Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informatika, DJP mengakomodir serta menerapkannya, yaitu berupa pelayanan dalam jaringan (daring) atau secara online yang disebut eTax. 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”.

### Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan 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 (Pandiangan, 2013). 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, sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen (WP) yang pada gilirannya akan membuat puas dengan kemampuan fiskus.

Boediono (2003) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan jasa publik yang prima adalah kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan”.

Pohan (2007) menyatakan bahwa pelayanan dapat ditentukan dengan 5 unsur kepuasan pasien, yaitu: a. *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. b. *reliability*; kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, memuaskan. c. *responsiveness*, pelayanan dengan tanggap. d. *confidence*, mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan. e. *empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan-komunikasi dan perhatian pribadi.

Hasil penelitian Vigryana E. E., et al (2016) secara simultan dan parsial kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

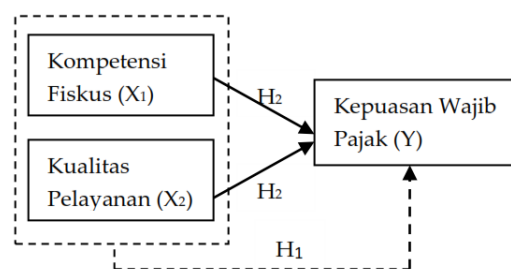
### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini berupa penjelasan atau *explanatory research* dan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Singarimbun dan Effendi (2006)

mengatakan *explanatory research* merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk dapat menjelaskan hubungan yang kasual antara variabel-variabel yang akan diteliti yang mempengaruhi pengujian hipotesis.

Penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Bireuen sebagai populasi, yaitu berjumlah 324 Wajib Pajak Pribadi dan 100 Wajib Pajak Badan, kemudian diambil sebagai 68 sebagai sampel dengan rumusan Slovin. Metode pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode sampling insidental, yaitu sampel ditentukan secara kebetulan. Sampling insidental merupakan salah satu jenis dari *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2013). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner. Dan di analisis dengan pendekatan analisis regresi berganda untuk menjawab permasalahan yang dihipotesiskan.

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu penelitian, yang baru dapat dibuktikan dengan mengumpulkan data-data (Arikunto, 2013). Maka, model hipotesis yang digunakan adalah:



Gambar 1. Model Hipotesis

H1 : Variabel Kompetensi Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan WP.

H2 : Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan WP.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bireuen selama Bulan September 2020. Adapun operasional variable penelitian dijabarkan berikut ini (Tabel 1).

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi
Kompetensi Fiskus (X1)	1. Wawasan 2. Percaya diri 3. Terkendali 4. Teliti 5. Komunikasi

Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pribadi Pegawai</li> <li>2. Sarana</li> <li>3. Tepat Waktu</li> <li>4. Informatif</li> <li>5. Respon</li> <li>6. Perlakuan yang baik</li> <li>7. Perhatian</li> </ol>
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai Harapan</li> <li>2. Ramah</li> <li>3. Sarana mendukung</li> <li>4. Kemudahan</li> <li>5. Kemampuan Pegawai</li> </ol>

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### a. Profil Responden Penelitian

Subjek penelitian adalah para wajib pajak yang peneliti jadikan sebagai responden yakni baik pribadi dan badan usaha di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bireuen. Dimana sampel responden penelitian sebanyak 68 orang, yang terdiri atas WP Pribadi dan Badan. Adapun identitas singkat responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dari 68 responden yang dijadikan objek penelitian yakni wajib pajak Pribadi dan badan tersebut, terdapat 36,75% yang usianya diatas 50 tahun, 30,88% antara 40-99 Tahun, dan selebihnya dibawah usia 40 ada sejumlah 32,36%. Dari sejumlah itu, paling banyak pekerjaannya adalah Pegawai Swasta. Pendidikan responden bervariasi, namun dominan adalah SLTA dan dibawahnya mendekati 50%.

##### b. Analisis Dekriptif

###### *Tingkat Kompetensi Fiskus*

Dari hasil data yang diperoleh melalui penilaian 68 responden Wajib Pajak tentang penilaian Kompetensi Fisiksu (Petugas Pajak) di Kantor KPP Kabupaten Bireuen, diperoleh skor penelitian adalah 1627, sedangkan skor ideal (skor maksimum), dengan jumlah 6 item, ditentukan dari:  $5 \times \text{Jumlah item} \times \text{banyak responden} = 5 \times 6 \times 68 = 2040$ . Berdasarkan data diatas, maka hasil pencapaian atau tingkat Kompetensi Fiskus atau Petugas Pajak di KPP Pratama Bireuen adalah 79,75%. Dari hasil ini sudah hampir menunjukkan tingkat yang baik walaupun belum optimal. Dan yang paling tinggi adalah indikator bahwa Fiskus percaya diri dalam memberikan pelayanan.

###### *Kualitas Pelayanan di KPP Pratam Bireuen*

Dari hasil penelitian, wajib pajak dalam menilai Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) wajib pajak di KPP Pratama Bireuen, diperoleh skor penelitian

adalah 3289. Sedang skor ideal (skor maksimum), dengan jumlah 12 item, ditentukan dari:  $5 \times \text{Jumlah item} \times \text{banyak responden} = 5 \times 12 \times 68 = 4080$ .

Berdasarkan data diatas, maka perilaku pegawai dalam kualitas pelayanan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen yang dirasakan WP me3ncapai 80,16% sesuai harapan. Dari hasil ini masih kurang menunjukkan tingkat yang optimal, walaupun sudah baik dan mencukupi. Hal yang paling baik dalam tingkat pelayanan ini adalah bawah Fiskus tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

##### *Kepuasan Wajib Pajak*

Dari hasil penelitian, responden wajib pajak dalam hal kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan pajak di KPP Pratama Bireuen, diperoleh skor penelitian adalah 2158. Sedang skor ideal (skor maksimum), dengan jumlah 8 item, ditentukan dari:  $5 \times \text{Jumlah item} \times \text{banyak responden} = 5 \times 8 \times 68 = 2720$ . Berdasarkan data diatas, maka Kepuasan Wajib Pajak adalah 79,34 %. Dari hasil ini sudah hampir menunjukkan tingkat yang baik walaupun belum optimal.

##### c. Pengujian Instrumen Penelitian

Dengan menggunakan ukuran koefisien korelasi Rank-Spearman, sehingga diperoleh nilai indeks validitas masing-masing butir.

Untuk mengukur variabel kompetensi dipakai 6 (enam) item pertanyaan, maka hasil korelasi skor item dengan skor total variabel, diperoleh koefisien korelasi terkecil 0,453 dan terbesar 0,781 maka semua item-item pernyataan yang dirancang dalam mengukur variabel Kompetensi Fiskus di KPP Pratama Bireuen dapat dinyatakan valid atau dapat dipakai dalam analisis data.

Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dipakai 12 item pertanyaan, maka hasil korelasi skor item dengan skor total variabel tersebut diperoleh koefisien korelasi terkecil 0,627 dan terbesar 0,803, dimana semua item pernyataan yang dirancang dalam mengukur variabel Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan valid atau dapat dipakai dalam analisis data.

Untuk mengukur variabel kepuasan dipakai 8 (delapan) item pertanyaan, maka hasil korelasi terendah 0,582 dan terbesar 0,844 maka semua item pernyataan yang dirancang dalam mengukur variabel kepuasan WP dapat dinyatakan valid atau dapat dipakai dalam analisis data.

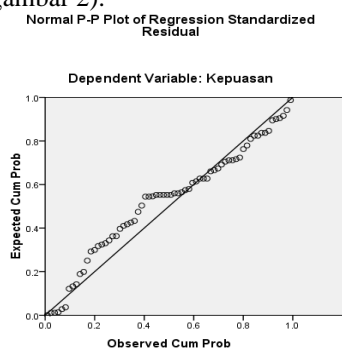
Pengujian reliabilitas atau kehandalan setiap instrumen dari variabel yang diteliti dengan teknik *Cronbach's alpha*. Diperoleh hasil tinggi, sebagaimana ditunjukkan tabel berikut;

Tabel 2. Koefisien Reliabilitas Instrumen

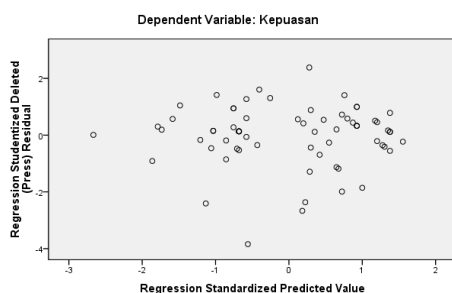
Variabel / Dimensi	Koefisien Reliabilitas
Kompetensi Fiskus (X <sub>1</sub> )	0,892
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,841
Kepuasan WP (Y)	0,853

#### d. Uji Asumsi dalam Model Regresi

Pertama uji normalitas, menggunakan metode plot (kurva normal), yakni meninjau kurva dalam dalam model regresi, dimana hasilnya plot membentuk garis lurus maka dapat diasumsikan normal (gambar 2).



Gambar 2. Uji Normalitas Scatterplot



Gambar 3. Uji Heterosidasitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan mengandung varian residu yang bersifat heterokedastisitas. Uji ini dapat dilihat pada grafik *scatterplot* (gambar 3). Berdasarkan gambar *scatterplot* diatas, tidak terdapat pola yang dibentuk dari residu, sehingga dapat dinyatakan tidak terdapat efek heterosidasitas antar variabel.

Untuk uji multikolinearitas secara statistik dapat diterapkan dengan memeriksa nilai toleransi multikolinearitasnya terhadap VIF. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat: Nilai *Tolerance* dan *Variance Factor* (VIF) diatas nilai 10. Batas nilai *tolerance* adalah 0, 10 dan batas VIF adalah 10. Jika nilai *tolerance* < 0,10 atau

nilai VIF < 10 maka terjadi multikolinearitas. Hasil olahan data diperlihatkan berikut ini:

Tabel 3. Uji Multikolineritas

Model Regresi	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
(Constant)	1.138	1.454		
Kompetensi Fiskus	0.297	0.063	0.211	4.731
Kualitas Pelayanan	0.218	0.080	0.211	4.731

Dari informasi diatas, maka karena *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF > 1, maka dapat dinyatakan kedua variabel bebas dalam model regresi tidak terdapat multikolineritas.

Kemudian dilakukan uji Autokorelasim yang muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain, disebut adanya Lag. (Hanke and Reitch, 1998). Untuk mendeteksi Autokorelasi dilakukan dengan uji Durbin-Watson (DW-Test). Hasil uji menyatakan tidak terjadi autokorelasi, karena penelitiannya tidak dilakukan berulang-ulang antar waktu. Dan secara statistik nilai uji Durbin-Watson sebesar 1,809 lebih kecil dari batas stdev. Hal ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Uji Multikolineritas

Model Regresi	Durbin-Watson
Y=a+bX <sub>1</sub> +cX <sub>2</sub>	1,809

#### e. Analisis Regresi

Seperti disebutkan dalam rancangan analisis, maka analisis masalah yang diteliti menggunakan analisis regresi berganda, karena terdapat 2 variabel bebas (X), dengan persamaan:  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \epsilon$ . Hasil pengolahan data dengan program SPSS (*Statistical Packect and Social Solusion*). Maka hasilnya tentang taksiran model regresi dan uji signifikans koefisien regresi, diperoleh:

Tabel 5. Taksiran Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.138	1.454		0.783	0.437
Kompetensi Fiskus (X <sub>1</sub> )	0.297	0.063	0.579	4.715	0.000
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.218	0.080	0.335	2.725	0.008

Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 5 diatas, maka bentuk model regresinya:

$$Y = 1,138 + 0,297 X_1 + 0,218 X_2$$

(Y= Kepuasan, X<sub>1</sub>= Kompetensi Fiskus, X<sub>2</sub>= Kualitas pelayanan)

Dari model regresi diatas, maka nilai koefisien regresi bernilai positif. Sehingga dapat menjelaskan bahwa varibel bebas (Kompetensi Fiskus dan Kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen.

### Uji Parsial: Uji masing-masing Variabel Bebas

Berdasarkan tabel 2 sebelumnya diatas, maka nilai t-hitung variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) sebesar:  $t\text{-hitung} = 4,715$  Nilai statistik-t ini signifikans pada taraf 0,00%. Jadi dengan menetapkan taraf uji ( $\alpha$ ) 5%, artinya bahwa dengan tingkat kepercayaan atau signifikansi 95%, terdapat pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen.

Dan t-hitung variabel Kualitas pelayanan sebesar:  $t\text{-hitung} = 2,725$ , signifikans taraf 0,5 %. Artinya terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen, dengan tingkat signifikansi 95%.

### Uji Simultans: Uji Secara bersamaan

Untuk membuktikan apakah kedua variabel bebas, mempengaruhi secara simultans terhadap variabel terikat (Kinerja), maka dilakukan uji – F. Hasil pengolahan data berikut:

Tabel 6. Pengujian Model Regresi

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reg	Regression	574.658	2	287.329	124.129	.000 <sup>a</sup>
	Residual	150.459	65	2.315		
	Total	725.118	67			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan WP

Tabel 6 diatas, menjelaskan bahwa nilai statistik F= 124,129 signifikans pada taraf uji (sig = 0,000). Ini berarti menyatakan bahwa model regresi berganda:  $Y = 1,138 + 0,297 X_1 + 0,218 X_2$  yang dihitung sebelumnya dinyatakan signifikans atau memiliki arti dalam menjelaskan ada pengaruh kedua variabel bebas (Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen.

### f. Pembahasan

Dari hasil penelitian, khususnya tentang hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti, maka besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti dan di regresikan, maka dapat diterjemahkan, yakni:

#### 1). Melalui Ukuran Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ukuran determinasi sebagai nilai koefisien yang menyatakan kontribusin suatu variabel terhadap variabel lain, dengan rumus  $R^2 = (r_{xy}) \times 100 \%$ .

Tabel 7. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square
Regresi	0.890 <sup>a</sup>	0.793

Maka nilai koefisien korelasi  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap Y sebesar  $R = 0,890$ ; Sehingga koefisien determinasinya maka  $R^2 = (0,890)^2 \times 100\% = 79,3 \%$ , artinya sebesar 79,3 % kontribusi variabel Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen.

Jika dihitung korelasi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, diperoleh:

- (1). Korelasi antara variabel Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan WP sebesar:  $r_{X_1,Y} = 0,88$ . Jadi korelasi kedua variabel positif dan kategorinya tinggi. Dimana kontribusi Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan WP adalah:  $R^2 = 77,44 \%$ .
- (2). Korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap terhadap Kepuasan WP sebesar:  $r_{X_2,Y} = 0,85$ . Jadi korelasi kedua variabel positif dan kategorinya besar atau tinggi. Dimana kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap terhadap Kepuasan WP adalah:  $R^2 = 72,25 \%$ .

#### 2). Melalui Model Regresi

Diketahui bentuk model regresi antara Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan WP yakni  $Y = 1,138 + 0,297 X_1 + 0,218 X_2$  dengan Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) serta Y = Kepuasan Wajib Pajak, maka menyatakan: a). Jika Kompetensi Fiskus meningkat sebesar 10%, maka kepuasan WP akan meningkat sebesar 2,97% dan b). Jika kualitas pelayanan meningkat baik sesuai harapan WP, sebesar 10%, maka kepuasan WP akan meningkat sebesar 2,18% serta c). Pengaruh Kompetensi Fiskus lebih tinggi dari kualitas pelayanan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, di dukung penelitian Vigryana, Mukzam, Ruhana (2016), menyebutkan secara simultan Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Juga penelitian Pawenang LP (2017), menghasilkan: 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. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menarik beberapa simpulan penelitian, sebagai berikut:

- Tingkat Kompetensi Fiskus di KPP Pratama Bireuen menurut penilaian Wajib Pajak mencapai 79,75 % dan Tingkat kualitas pelayanan Wajib Pajak yang dirasakan WP sesuai harapan 80,16%. Dari hasil ini sudah menunjukkan tingkat yang optimal. Sedangkan tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen mencapai 79,34 %. Dari hasil ini sudah baik walaupun belum optimal.
- Dari hasil pendekatan analisis korelasi, maka korelasi Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,890, sehingga koefisien determinasinya 0,793 artinya 79,3% kontribusi kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
- Dari hasil pendekatan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa Kompetenwi Fiskus dan Kualitas pelayanan keduanya berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dengan model regresi  $Y = 1,138 + 0,297 X_1 + 0,218 X_2$  Pengaruh kualitas kompetensi fiskus lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan.

## Daftar Pustaka

Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka cipta,  
Devano, Sony dan Kurnia R. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana  
Djojohadikusumo, Sumitro (2005). *Ekonomi Pembangunan*, Jakarta: Pustaka Ekonomi  
Erviana, Okky (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang

Harjanti, Sari. (2009). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pejabat Struktural Eselon III dan IV di Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Tesis* PPs Fisip. UI  
Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo  
Kurnia, S.R (2010) *Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.  
Liberti pandiangan (2014). *Administrasi Perpajakan: pedoman praktis bagi wajib pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.  
Lintang P. P. (2017). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak Kpp Pratama Majalaya Bandung), *Skripsi Mahasiswa Prodi Akuntansi FEB Universitas Komputer Indonesia*.  
Mardiasmo (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi  
Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Edisi kedua. Jakarta: Buku Kedokteran EGC  
Qodir, Subki Abdul. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.  
Rusydi, M. Khoiru dan Fathoni (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 9(3).  
Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2006). *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi Cetakan Kedepanbelas. Jakarta: LP3ES  
Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta  
Sultoni (2013). PMK 16/PMK.03/2013 Makin Meneguhkan DJP. <http://www.pajak.go.id/>.  
Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi  
Vigryana E. E., Mukzam Moch. D., Ruhana E., (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara), *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9(2)  
Wibowo, A S. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. *Skripsi*. Semarang: UNS.