

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Teori Agency**

Menurut (Sutrisna et al., 2019), Teori Agensi (*Agency Theory*) atau yang juga biasa disebut *contracting theory* merupakan salah satu aliran riset akuntansi yang terpenting dewasa ini. Penelitian teori agensi bisa bersifat deduktif atau induktif dan merupakan kasus khusus riset berperilaku, 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. Oleh karena itu, teori agensi berfokus kepada kos-kos pemantauan dan penyelenggaraan hubungan antara berbagai pihak. Masalah agency atau masalah keagenan muncul pada perusahaan ketika fungsi pengambilan keputusan terpisah dari kepemilikan. Masalah keagenan adalah masalah yang muncul antara principal (pemilik) dengan agent (manajer). Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kepentingan antara kedua belah pihak

Teori agensi menjelaskan dinamika antara *principal* dan *agent* dalam konteks berbagai hubungan. Dalam sistem perpajakan, hubungan ini sangat relevan, dimana petugas pajak berfungsi sebagai agen yang harus memenuhi kepentingan pemerintah dan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak menjadi indikator penting dalam efektifitas sistem perpajakan.

*Agenci theory* memiliki asumsi bahwa masing-masing individu semata-mata termotivasi oleh kepentingan diri sendiri sehingga menimbulkan konflik kepentingan antara *principal* dan *agent*. Hubungan keagenan terjadi karena adanya kontrak antara *principal* (pemerintah) dengan *agent* (wajib pajak). Dalam hubungan keagenan (*Agency Relationship*) terdapat suatu kontrak dimana satu orang atau lebih (*principal*) memerintah orang lain (*agent*) untuk melakukan suatu jasa atas nama *principal* serta memberikan wewenang kepada *agent* untuk membuat keputusan yang terbaik bagi *principal* (Primasari, 2016)

## **2.1.2 Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Pajak**

Menurut (M. Farouq, 2018), Pajak adalah salah satu bentuk pendapatan negara yang menyumbang persentase terbesar dibandingkan dengan sektor-sektor pendapatan lain seperti minyak dan gas (migas) serta non-migas.

Menurut (Mardiasmo, 2019), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah salah satu sumber pendapatan Negara yang sangat penting yang berasal dari rakyat kepada yang bersifat memaksa yang berupa iuran dari rakyat kepada negara dan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat..

#### **2.1.2.2 Macam Pajak**

Menurut (M. Farouq, 2018), Pada umumnya dikenal dua macam fungsi pajak yang utama bagi pemerintah antara lain:

##### **1. Fungsi Budgeter**

Yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana

secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul. Berdasarkan fungsi ini, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan memungut pajak dari rakyatnya.

## 2. Fungsi Reguler

Yaitu sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial maupun politik dan hukum dengan tujuan tertentu. Pajak digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu yakni untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Fungsi ini disebut sebagai tambahan dari pajak karena fungsi ini merupakan pelengkap dari fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgeter*. Fungsi mengatur merupakan salah satu usaha pemerintah untuk turut campur dalam segala bidang dalam penyelenggara tujuan-tujuan yang ingin dicapai pemerintah. Fungsi mengatur banyak ditujukan kepada sektor swasta. Akhir-akhir ini fungsi mengatur mempunyai peranan yang sangat penting yaitu sebagai kebijakan

pemerintah dalam menyelenggarakan politik di segala bidang.

### **2.1.2.3 Fungsi Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2019), Pada umumnya dikenal dua macam fungsi pajak yang utama bagi pemerintah antara lain:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

### **2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak**

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

Menurut (Cahyani et al., 2020), kepuasan merupakan sebuah respon emosional dari perasaan yang senang dan lega, karena telah merasa tercukupi atau merasa terpenuhi hasrat yang ada dihatinya setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa.

Menurut (Keller, 2021), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai akibat dari membandingkan produk atau performa (atau hasil) layanan yang dirasakan dengan ekspektasi.

#### **2.1.3.2 Elemen Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut (Donni Juni Priansa, 2017a) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang dan jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang dan jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk

4. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

## 5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*

### **2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak**

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

1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain,
2. Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima,
3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak

### **2.1.4 Kompetensi Fiskus**

#### **2.1.4.1 Pengertian Kompetensi Fiskus**

Menurut (Busro, 2019), Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.



Menurut (Edison et al., 2020), Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Menurut (Donni Juni Priansa, 2017a), Kompetensi adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan.

#### **2.1.4.2 Manfaat Kompetensi**

Menurut (Busro, 2019), manfaat Kompetensi yaitu :

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.  
Dalam hal ini, model Kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar : keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.
2. Alat seleksi karyawan. penggunaan Kompetensi standar

sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya, sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model Kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan

sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model Kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model Kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam untuk kerja karyawan.

#### **2.1.4.3 Indikator Kompetensi Fiskus**

Menurut (Busro, 2019), Kompetensi diukur dengan dimensi dan indikator sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
2. Pemahaman (*understanding*) yaitu kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu
3. Nilai (*value*), yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang
4. Kemampuan (*skill*) yaitu sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan

5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar
6. Minat (*interest*), yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan

## **2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus**

### **2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut (Ali, 2022), Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Menurut (Arman, 2022), Kualitas Pelayanan adalah sebagai perbandingan mengenai apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang didapat oleh konsumen.

Menurut (Suryani & Darmayanti, 2017), Kualitas pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **2.1.5.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut (Donni Juni Priansa, 2017), untuk menciptakan suatu perusahaan yang kondusif, terdapat prinsip-prinsip yang harus dijadikan acuan dalam pemberian kualitas jasa, prinsip tersebut adalah

### 1. Sistem dan Kebijakan

Kualitas jasa perlu didukung oleh sistem dan kebijakan perusahaan yang suportif, artinya kualitas jasa muncul bukan hanya karena kebutuhan konsumen namun juga kebutuhan perusahaan untuk terus berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

### 2. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas, tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil bagi perusahaan.

### 3. Pendidikan dan Pelatihan

Agar jasa yang dihasilkan berkualitas maka diperlukan pendidikan dan pelatihan yang memadai dari setiap personel organisasi dalam proses dan penyampaian jasa.

### 4. Perencanaan

Meliputi pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan persoalan untuk mencapai visi dan misi organisasi.

#### 5. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

#### 6. Komunikasi

Implementasi strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh komunikasi terhadap karyawan, konsumen, dan *stakeholder's* perusahaan

#### 7. *Rewards*

Penghargaan dan pengakuan merupakan aset yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan agar memiliki motivasi untuk selalu terus menerus memberikan jasa yang berkualitas.

#### 8. Kepuasan konsumen

Jasa yang berkualitas harus didasarkan pada kenyataan bahwa jasa tersebut mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya secara memadai

### **2.1.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Ali, 2022), yang dimana terdapat 5 dimensi yang kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu sesuatu untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## **2.1.6 Sistem Perpajakan**

### **2.1.6.1 Pengertian Sistem Perpajakan**

Menurut (Rahayu, 2017) *Self Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

Menurut (Supramono, 2019) *Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan yang Wajib Pajaknya boleh menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor.

Menurut (Mardiasmo, 2019) *Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Menurut (Farouq, 2018), Sistem *self-assessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada WP untuk menghitung/ memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang atas dirinya sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut (Ratnawati & Hernawati, 2015), *Self Assessment System* adalah sistem yang memberikan wewenang pada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahun dan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

#### **2.1.6.2 Ciri-Ciri *Self Assessment System***

Menurut (Rahayu, 2020) ciri-ciri sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assessment System* adalah :

1. Wajib pajak (dapat dibantu oleh Konsultan Pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.



2. Wajib pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini Intansi Perpajakan melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

#### **2.1.2.3 Indikator *Self Assessment System***

Menurut (Rahayu, 2017) indikator Self Assessment System adalah sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung dana atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap bulan dan setiap tahun.
3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos.
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktorat Jenderal Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

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

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Judul	Nama Jurnal	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Pelaksanaan <i>e-Filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal) (Felisberto. Vol. 3 No. 10, 2019)	Jurnal JMM : Jurnal Mitra Manajemen	Kompetensi fiskus (X <sub>1</sub> )  pelaksanaan <i>e-Filing</i> (X <sub>2</sub> )  Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan kompetensi fiskus dan pelaksanaan <i>e-Filing</i> berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Mispa, Vol. 3 No. 2, 2018)	Jurnal Tangible	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )  Kompetensi (X <sub>2</sub> )  Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
3	Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang) (Aini & Andjarwati, 2020)	E-JRA : Jurnal Riset Akuntansi Politala	Kompetensi Fiskus (X <sub>1</sub> ) Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Wajib Pajak dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Kendaraan Bermotor di Samsat	Journal of Accounting	Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>1</sub> ) Kompetensi Fiskus (X <sub>2</sub> ) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

No.	Judul	Nama Jurnal	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Kabupaten Semarang) (Zuana et al., Vol. 2 No. 1, 2018)			
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>e-System</i> Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Afifah, Vol. 18 No.2, 2020)	Jurnal Akuntansi Universitas Jember	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) <i>e-System</i> Perpajakan ( $X_2$ ) Sosialisasi Perpajakan ( $X_3$ ) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan Kualitas Pelayanan, <i>e-System</i> Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
6	Pengaruh Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada  SAMSAT Keliling di Kabupaten Banjarnegara (Suryani & Aji, Vol.19 No. 1, 2019)	Jurnal Medikonis STIE Tamansiswa Banjarnegara	Kompetensi ( $X_1$ ) Daya Tanggap ( $X_2$ ) Akses ( $X_3$ ) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan
7	Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates) (Aji et al., Vol. 12 no. 3, 2021)	AKURAT :  Jurnal Ilmiah Akuntansi	Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ) Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Secara parsial dan simultan Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja dan Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wjaib pajak
8	<i>The Effect of Service Quality and Tax Knowledge on the Satisfaction of Taxpayers of Personal Persons (Case Study at Kpp Pratama Medan Timur)</i> (Handayani & Lie,	Enrichment: Journal of Management	<i>Service Quality</i> ( $X_1$ ) <i>Tax Knowledge</i> ( $X_2$ ) <i>Satisfaction of Taxpayers</i> (Y)	Secara parsial dan simultan <i>Service Quality</i> dan <i>Tax Knowledge</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

No.	Judul	Nama Jurnal	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Vol. 12 No. 4, 2022)			
9	<i>Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru</i>  (Saputro et al., Vol. 3 No. 3, 2022)	Journal of Applied Business and Technology	<i>Socialization</i> (X <sub>1</sub> ) <i>Services</i> (X <sub>2</sub> ) <i>Electronic Services</i> (X <sub>3</sub> ) <i>Satisfaction of Taxpayers</i> (Y)	Secara parsial dan simultan <i>Socialization, Services, dan Electronic Services</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak
10	<i>The Influence of Brand Image, Service Quality, and Individual Characteristics on Loyalty with Taxpayer Satisfaction as an Intervening Variable at Tax Service Offices in Palembang City</i>  (Akbar et al., Vol. 6 No. 4 2023)	International Journal of Social Science	<i>Brand Image</i> (X <sub>1</sub> ) <i>Service Quality</i> (X <sub>2</sub> ) <i>Individual</i> (X <sub>3</sub> ) <i>Characteristics</i> (X <sub>4</sub> ) <i>Satisfaction of Taxpayers</i> (Y)	Secara parsial dan simultan <i>Brand Image, Service Quality, and Individual Characteristics</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : data diolah, 2024

## 2.3 Kerangka Konseptual

### 2.3.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kompetensi yang dimiliki oleh seorang fiskus sangatlah penting dimana fiskus yang memiliki kompetensi yang baik tentu saja akan berdampak pada bagaimana fiskus tersebut dalam memberikan solusi kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat terbantu. Kompetensi fiskus dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang fiskus dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Fiskus perlu untuk terus mengembangkan kompetensi yang dimilikinya dimana fiskus perlu untuk terus mengikuti pelatihan untuk mengembangkan pengetahuannya terutama tentang bagaimana peraturan perpajakan yang terbaru dan juga sistem perpajakan terbaru yang ada pada saat ini sehingga fiskus dapat memberikan arahan dan juga bantuan akan kelihan dari wajib pajak sehingga wajib pajak dapat terbantu akan semua masalah perpajakannya. Hal ini akan berdampak pada wajib pajak yang merasa terbantuan tersebut akan menjadi puas akan pelayanan yang diberikan dan berarti kepuasan dari wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Felisberto (2019), Mispa (2018), Aini, dkk (2020), Zuana dkk (2018), Afifah & Susanti (2020), yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H<sub>1</sub> : Kompetensi Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang penting yang dimana pelayanan yang baik akan memberikan efek yang cukup besar terutama kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan nyata yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada wajib pajak seperti memberikan solusi atas masalah yang dialami oleh wajib pajak dan juga membantu menyelesaikan keluhan atas masalah perpajakan yang dialami oleh Wajib Pajak tentu saja akan dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak tersebut karena masalah perpajakannya terselesaikan dengan baik dan secara langsung akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Mispa (2018), Aini, dkk (2020), Zuana dkk (2018), Afifah & Susanti (2020), Aji dkk (2021), Handayani & Lie (2022), Saputro, dkk (2022), Akbar, dkk (2023) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

### **2.3.3 Pengaruh *E-System* Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Sistem elektronik (*e-system*) perpajakan merupakan sistem administrasi yang memakai bantuan teknologi internet dengan tujuan untuk membantu mempermudah dan memperlancar Wajib Pajak menyelesaikan administrasi perpajakan. Dengan menggunakan sistem elektronik, Wajib Pajak lebih mudah untuk melakukan aktivitas perpajakan tanpa datang ke Kantor Pajak, karena dapat dilakukan dimanapun dan melalui jaringan internet.

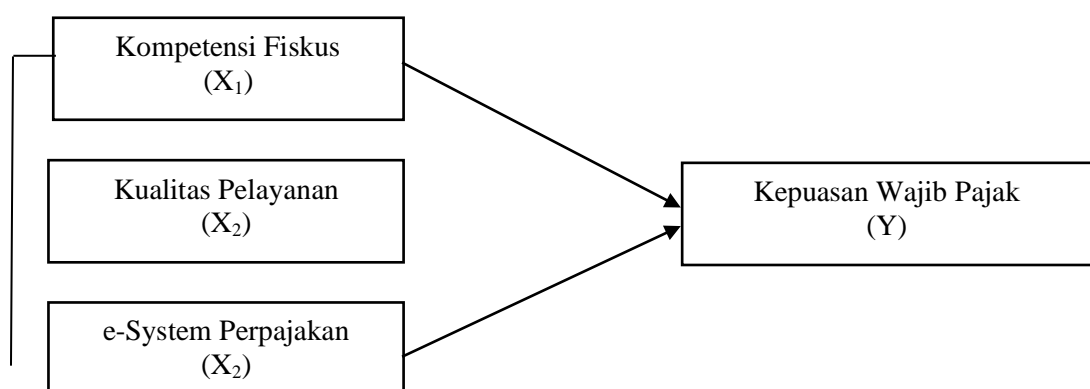
Penerapan program *e-system* perpajakan membuat pembayar pajak merasa mudah dan dapat menghemat waktu, karena dapat melakukan pembayaran pajak hingga pelaporan SPT secara *online*. penggunaan sistem elektronik berupa *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak karena memudahkan Wajib Pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Afifah & Susanti (2020) dan Saputro et al., (2022) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H<sub>2</sub> : *E-System* Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

#### **2.3.4 Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dimana kompetensi fiskus yang baik tentu saja akan membuat fiskus tersebut dapat menyelesaikan semua permasalahan perpajakan yang dialami oleh wajib pajak tersebut dimana dengan terbantunya wajib pajak tersebut akan membuat wajib pajak menjadi merasa terbantu. Membantu wajib pajak juga merupakan salah satu tindakan yang dilakukan untuk melayani Wajib Pajak yang berarti kompetensi yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KPP. Hal ini tentu saja akan berdampak baik yang dimana masalah perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak yang terbantu tersebutlah yang dapat meningkatkan kepuasan dari wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Mispa (2018), Aini, dkk (2020), Zuana dkk (2018 yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara simultan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H<sub>4</sub> : Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak







Sumber : Data diolah 2024

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

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

1. Kompetensi Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. *E-System* Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.