

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Wajib pajak yang menjadi sampel bersedia menerima kuesioner dan mengembalikannya dengan diisi secara lengkap. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner sebanyak 117 set kepada responden dimulai pada tanggal 21 Juli 2024 sampai dengan 6 Agustus 2024. Berdasarkan 117 set yang dibagikan ke dalam ke responden, ada 100 kuesioner yang terpakai dan 17 kuesioner yang tidak dikembalikan.

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Sejak tahun 1964 terdapat kantor pajak yang dikenal sebagai inspektorat Keuangan di jalan sukamulia NO 17A Medan yang diwilayah kerjanya Meliputi Sumatra Utara dan Daerah Istimewa Aceh yang kemudian dipisahkan menjadi inspeksi Pajak Banda Aceh, akibat terjadi reoganisasi pada inspektorat Keuangan pada tahun 1964. Pada tahun 1976 Inspeksi Pajak Medan Kembali dibagi menjadi dua bagian

yaitu:

- a. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara yang beralamat di jalan sukamulia NO. 17A Medan, meliputi sebagian wilayah kota Medan, Kabupaten Langkat dan kota Binjai.
- b. Kantor Inspektorat Pajak Medan Selatan yang beralamat di jalan Diponegoro NO.30A Medan

Kemudian terhitung tanggal 1 April 1989 Kantor Inspeksi Pajak di seluruh Indonesia diubah menjadi kantor Pelayanan pajak (KPP) yang kemudian juga membuat Kantor inspeksi pajak menjadi 3 bagian yaitu Kantor pelayanan Medan Utara, Kantor pelayanan Medan Selatan dan Kantor Pelayanan Medan Timur.

Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan Semula bernama kantor Pelayanan Pajak Medan Utara didirikan berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor: 94/KMK/.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 yang kemudian diubah Namanya menjadi Kantor Pelayan Pajak Medan Belawan dengan surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor:443/KMK/.01/2001 tanggal 21 Juli 2001 Dan dengan adanya modernisasi di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Maka sejak tanggal 27 Mei 2008 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Pratama Medan Belawan yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak,serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak

(KARIPKA) yang akan melayani pph dan ppN serta melakukan pemeriksaan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan.

KPP Pratama adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala Kantor Wilayah pembentukan KPP Pratama serta perubahan alamat kantor terdapat 8 Unit KPP Pratama dilingkungan Kanwil Sumatra 1, diantaranya adalah:

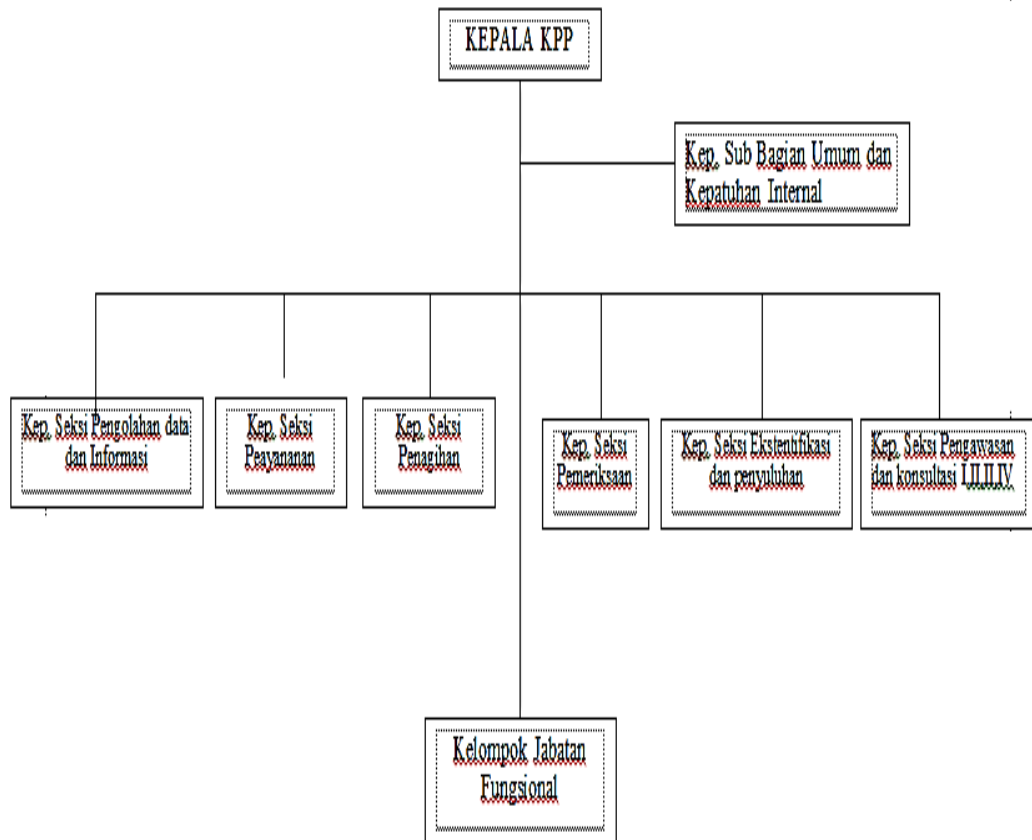
1. KPP Medan Timur yang beralamat di jalan sukamulia Medan ,wilayah kerjanya yaitu Kecamatan Medan Timur, Medan Tembung dan Medan perjuangan.
2. KPP Pratama Medan Kota yang beralamat di Gedung Keuangan Negara 1 (GKN) Lt. II dan IV Jalan Diponegoro No.30A Medan, dengan Wilayah Kerja Kecamatan Medan Kota, Medan Area, Medan Denai dan Medan Amplas.
3. KPP Pratama Medan Polonia yang beralamat di jalan Sukamulia No.17A Medan, dengan Wilayah Kerjanya yaitu meliputi Kecamatan Medan Johor, Medan Maimun, Medan Polonia, Medan baru dan medan tuntungan.
4. KPP Pratama Medan Timur yang beralamat di JL.Asrama No.7A Medan dengan Wilayah Kerja Kecamatan Medan Timur

5. KPP Pratama Medan Petisah yang beralamat di JL.Asrama No.7A Medan dengan Wilayah Kerjanya meliputi Medan Petisah, Medan Helvetia dan Medan sunggal.
6. KPP Pratama dan Belawan yang beralamat di JL.K.L. Yos Sudarso KM.8,2 Tanjung Mulia Medan, dengan wilayah Kerja meliputi Kecamatan Medan Deli, Medan Labuhan, Medan Marelan, dan Medan Belawan.
7. KPP Pratama Binjai yang beralamat JL.jambi No.1 Binjai,dengan Wilayah Kerja meliputi Kota Binjai dan Kabupaten Langkat.
8. KPP Pratama Lubuk Pakam yang beralamat di JL. Diponegoro NO.42- 44 Lubuk Pakam dengan Wilayah Kerja meliputi Kabupaten Deli serdang.

Kantor Pemerintah ini mempunyai kewajiban untuk memudahkan pengawasan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam membayar pajak. Struktur organisasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Belawan adalah struktur organisasi lini dan staf,yang dipimpin oleh seorang kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang terdiri atas Sub Bagian Umum dan beberapa seksi yang dipimpin oleh masing-masing seorang kepala seksi agar dapat lebih jelas dan transparan tentang keadaan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Belawan.

4.1.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

1. Struktur Organisasi KPP Medan Timur



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Medan Timur

2. Deskripsi Pembagian Tugas

Adapun deskripsi pembagian tugas sesuai sturuktur organisasi pada KPP Pratama Medan Timur:

- 1) Subbagian Umum dan Kematuhan Internal mempunyai tugas urusan kepegawaian, keungan, tata usaha, rumah tangga, dan pengolahan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan resiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin

dan tindak lanjut hasil pengawan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

- 2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekam dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengolaksasian pajak bumi dan bangunan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.
- 3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya dan pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.
- 4) Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penataan usaha piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta menyimpan dokumen penagihan.
- 5) Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran

surat pemeriksaan pajak, dan administrasi pemeriksaan pajak lainnya, serta pemeriksaan oleh petugas yang ditunjuk oleh kepala kantor.

- 6) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.
- 7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, usulan pembentukan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- 8) Seksi Pengawasan Konsultasi II, III, dan IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profit wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak.
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melakukan tugas sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah

jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

4.1.2 Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Umur

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur dapat disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Berdasarkan Umur

No.	Umur/Usia	Jumlah (Orang)	Presentase %
1	< 20	2	2%
2	21-30	29	29%
3	31-40	37	37%
4	41-50	29	29%
5	51-60	3	3%
6	> 61	0	0
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yaitu umur < 20 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 2% responden, umur 21-30 tahun adalah sebanyak 29 orang atau 29% responden, umur 31-40 tahun adalah sebanyak 37 orang atau 37% responden, umur 41-50 tahun sebanyak 29 orang atau 29% responden dan umur 51-60 tahun sebanyak 3 orang atau 3% responden. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki umur 31-40 tahun sebesar 37% atau 37 orang.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	32	32%
2	Perempuan	68	68%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 68 orang atau 68% dan juga responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 32 orang atau 32%. hal ini dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki.

3. Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase %
1	SMA	37	37%
2	D3	14	14%
3	S1	47	47%
4	S2	2	2%
5	S3	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 37 orang atau 37%, D3 sebanyak 14 orang atau 12%, S1 sebanyak 47 orang atau 47%, dan untuk pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 2%. Jadi dapat disimpulkan mayoritas karekteristik berdasarkan pendidikan di dalam penelitian ini adalah S1 sebanyak 47 orang atau 47%.

4.1.3 Deskripsi Data Responden

Pada penelitan ini akan dijelaskan secara deskriptif variabel terhadap tanggapan responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah: Kompetensi Fiskus (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan *E-System* Perpajakan (X_3), serta variabel dependent yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, dimana pertanyaan pada variabel Kompetensi Fiskus (X_1) ada 12 pertanyaan, pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) ada 10 pertanyaan, pada variabel *E-System* Perpajakan (X_3) ada 10 pertanyaan, pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) ada 6 pertanyaan. Berikut ini hasil pengolahan data deskriptif pertanyaan responden

1. Kompetensi Fiskus

Pada penelitian ini, variabel (X_1) adalah Kompetensi Fiskus memiliki 12 pertanyaan. Responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan di kuesioner mengenai Kompetensi Fiskus, ringkasan jawaban dapat dilihat pada tabel

berikut:

Tabel 4.4
Jawaban Responden terhadap Kompetensi Fiskus

No.	Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas fiskus memahami semua peraturan perpajakan yang berlaku	20	20%	45	45%	23	23%	12	12%	0	0%
2	Petugas fiskus memahami cara menghitung beban pajak yang dimiliki wajib pajak dengan benar	21	21%	57	57%	18	18%	4	4%	0	0%
3	Petugas fiskus paham akan setiap permasalahan perpajakan dari wajib pajak	4	4%	13	13%	18	18%	39	39%	26	26%
4	Petugas fiskus memahami setiap solusi yang dapat diberikan kepada wajib pajak	3	3%	13	13%	30	30%	33	33%	21	21%
5	Petugas fiskus memberikan solusi yang terbaik bagi setiap wajib pajak	2	2%	9	9%	29	29%	41	41%	19	19%
6	Petugas fiskus dapat memberikan saran kepada wajib pajak untuk dapat menghemat beban pajak	3	3%	11	11%	15	15%	51	51%	20	20%
7	Petugas pajak memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak	5	5%	9	9%	13	13%	44	44%	29	29%
8	Petugas pajak mampu memberikan arahan yang tepat kepada wajib pajak dalam mengatur beban pajak dari wajib pajak	1	1%	11	11%	31	31%	23	23%	34	34%
9	Petugas pajak sangat ramah kepada semua wajib pajak yang	0	0%	3	3%	30	30%	43	43%	24	24%

	berkunjung										
10	Petugas pajak melayani wajib pajak dengan sangat cepat	3	3%	24	24%	17	17%	36	36%	20	20%
11	Petugas pajak selalu memberikan sosialisasi tentang perpajakan kepada wajib pajak	34	34%	42	42%	19	19%	5	5%	0	0%
12	Petugas pajak selalu melayani wajib pajak dengan sepenuh hati sampai wajib pajak mendapatkan solusi perpajakannya	0	0%	10	10%	33	33%	23	23%	34	34%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan secara rinci tentang hal yang berkaitan dengan Kompetensi Fiskus yaitu ada 3 pernyataan kebanyakan responden menjawab setuju, ada 2 pernyataan yang didominasi menjawab kurang setuju, ada 5 pernyataan yang didominasi menjawab tidak setuju dan ada 2 pernyataan yang didominasi menjawab sangat tidak setuju.

2. Kualitas Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini, variabel (X_2) yaitu Kualitas Pelayanan memiliki 10 pertanyaan. Responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan di kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan, ringkasan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4.5
Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No .	Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%

1	Wajib pajak selalu mengandalkan petugas pajak untuk setiap permasalahan perpajakannya	17	17%	30	30%	28	28%	16	16%	9	9%
2	Petugas pajak dapat diandalkan dalam menyelesaikan setiap permasalahan perpajakan wajib pajak	15	15%	34	34%	27	27%	20	20%	4	4%
3	Wajib Pajak dapat mengatasi masalah perpajakannya dengan cepat apabila dibantu oleh petugas pajak	4	4%	10	10%	11	11%	43	43%	32	32%
4	Wajib Pajak selalu mendapatkan pelayanan yang ramah dari semua petugas pajak	14	14%	36	36%	37	37%	12	12%	1	1%
5	Petugas pajak selalu memberikan solusi yang paling baik kepada wajib	24	24%	24	24%	31	31%	18	18%	3	3%
6	Solusi yang diberikan dari petugas pajak tidak pernah merugikan wajib pajak	14	14%	26	26%	40	40%	17	17%	3	3%
7	Petugas pajak sangat memahami akan setiap masalah yang sedang dihadapi oleh wajib pajak	20	20%	30	30%	17	17%	31	31%	2	2%
8	Petugas pajak selalu menjadi solusi yang diberikan kepada wajib pajak tidak akan bermasalah kemudian harinya	12	12%	41	41%	30	30%	16	16%	1	1%
9	Petugas pajak sangat mengerti akan setiap kondisi yang dialami oleh wajib	13	13%	20	20%	30	30%	22	22%	15	15%
10	Petugas pajak selalu melayani Wajib Pajak dengan ramah dan sepenuh hati	21	21%	27	27%	21	21%	26	26%	5	5%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan secara rinci tentang hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yaitu ada 3 pernyataan kebanyakan responden menjawab setuju, ada 4 pernyataan yang didominasi menjawab kurang setuju, ada 2 pernyataan yang didominasi menjawab tidak setuju dan ada 1 pernyataan yang didominasi menjawab sangat tidak setuju

3. Kualitas *E-System* Perpajakan

Pada penelitian ini, variabel (X_3) yaitu *E-System* Perpajakan memiliki 10 pertanyaan. Responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan di kuesioner mengenai *E-System* Perpajakan, ringkasan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Jawaban Responden terhadap *E-System* Perpajakan

No.	Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Wajib Pajak memiliki keinginan sendiri untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	20	20%	46	46%	22	22%	11	11%	1	1%
2	Wajib Pajak menyadari akan penting kepemilikan NPWP	16	16%	55	55%	26	26%	3	3%	0	0%
3	Wajib Pajak dapat menghitung beban pajaknya sendiri	19	19%	50	50%	25	25%	5	5%	1	1%
4	Wajib Pajak selalu berusaha mempelajari penghitungan pajaknya sendiri	14	14%	47	47%	19	19%	19	19%	1	1%
5	Wajib Pajak dapat menyetorkan pajaknya sendiri	24	24%	24	24%	31	31%	18	18%	3	3%
6	Wajib Pajak tidak keberatan untuk menyetorkan pajaknya sendiri	12	12%	41	41%	30	30%	16	16%	1	1%

7	Wajib Pajak selalu langsung melaporkan pajak yang telah dibayar	20	20%	48	48%	12	12%	17	17%	3	3%
8	Wajib Pajak merasa wajib untuk melaporkan pajaknya tepat waktu	4	4%	14	14%	45	45%	32	32%	5	5%
9	Wajib Pajak dapat memperhitungkan sendiri jumlahn pajak terutangnnya	32	32%	38	38%	23	23%	6	6%	1	1%
10	Wajib Pajak memiliki kejujuran yang tinggi akan pelaporan pajaknya	24	24%	46	46%	24	24%	6	6%	0	0%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan secara rinci tentang hal yang berkaitan dengan Sosialisasi Perpajakan yaitu ada 8 pernyataan kebanyakan responden menjawab setuju, ada 2 pernyataan yang didominasi menjawab kurang setuju.

4. Kepuasan Wajib Pajak

Pada penelitian ini, variabel (Y) yaitu Kepuasan Wajib Pajak memiliki 6 pertanyaan, responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan di kuesioner mengenai Kepuasan Wajib Pajak, ringkasan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Jawaban Responden terhadap Kepuasan Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Anda selalu menyarankan orang sekitar anda untuk melaporkan pajak	6	6%	27	27%	39	39%	24	24%	4	4%
2	Anda selalu puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak	2	2%	27	27%	36	36%	33	33%	2	2%

3	Petugas pajak selalu menyelesaikan semua masalah perpajakan anda	12	12%	15	15%	31	31%	42	42%	0	0%
4	Petugas pajak selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak	13	13%	9	9%	41	41%	32	32%	5	5%
5	Petugas pajak selalu melayani sesuai dengan harapan anda	8	8%	16	16%	32	32%	43	43%	1	1%
6	Petugas pajak selalu memberikan saran yang terbaik bagi anda untuk menjalankan kewajiban pajak anda	11	11%	27	27%	23	23%	36	36%	3	3%

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan secara rinci tentang yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak yaitu ada 3 pernyataan yang didominasi menjawab kurang setuju dan ada 3 pernyataan yang didominasi menjawab tidak setuju.

4.1.4 Analisis Statistik

4.1.4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran dalam suatu penelitian yang dapat dilihat dari nilai, minimum, maksimum, nilai rata-rata, dan standard deviasi dari jumlah responden sampel dari setiap variabel. Hasil dari statistik deskriptif dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi_Fiskus	100	20.00	48.00	32.3100	5.53354
Kualitas_Pelayanan	100	19.00	41.00	32.1500	4.68045
eSystem_Perpajakan	100	17.00	43.00	36.1400	4.65587
Kepuasan_Wajib_Pajak	100	10.00	25.00	17.8500	3.19841

Valid N (listwise)	100				
--------------------	-----	--	--	--	--

Sumber: Ouput SPSS versi 25

Tabel Statistik deskriptif di atas, Variabel kompetensi fiskus mempunyai nilai rata-rata 32,3100. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi fiskus yang diambil sebagai sampel adalah baik. Nilai minimum adalah 20 dan nilai maksimum adalah 48. Sedangkan nilai standard deviasi adalah sebesar 5.53354.

Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai rata-rata 32,1500. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang di ambil sebagai sampel adalah baik. Nilai minimum adalah 19,00 dan nilai maximum adalah 41,00. Sedangkan nilai standar deviasi adalah sebesar 4,68045.

Variabel *e-system* perpajakan mempunyai rata-rata 36,1400. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa variabel *e-system* perpajakan yang dijadikan sebagai sampel adalah baik. Nilai minimum adalah 17,00 dan nilai maksimum adalah 43,00. Sedangkan nilai standar deviasi adalah sebesar 4,65587.

Variabel kepuasan wajib pajak mempunyai nilai rata-rata 17,8500. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa variabel penerimaan pajak yang dijadikan sebagai sampel adalah baik. Nilai minimum adalah 10,00 dan nilai maksimum adalah 25,00. Sedangkan nilai standar deviasi adalah sebesar

3,19841.

4.1.4.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam metode regresi biasanya ditemukan beberapa masalah. Oleh karena itu mendeteksi apakah terdapat masalah regresi pada penelitian ini, sebelumnya harus dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi: (1) Uji normalitas, (2) Uji Multikolinieritas, (3) Uji Heteroskedasitas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Berikut tabel hasil uji normalitas yang telah dilakukan pada penelitian ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75220215
Most Extreme Differences	Absolute	.070

	Positive	.070
	Negative	-.068
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Ouput SPSS versi 25

Berdasarkan tabel ouput spss diatas, diketahui bahwa nilai signifkansi sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05 (Sig F > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah data bergerak menyebar atau tidak. Menurut (Imam Ghozali, 2021), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Berikut tampilan scatterplot dalam penelitian ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.512	1.517		-.338	.736
Kompetensi_Fiskus	.019	.030	.066	.619	.537
Kualitas_Pelayanan	.003	.036	.008	.075	.941
eSystem_Perpajakan	.057	.037	.170	1.536	.128

a. Dependent Variable: abs

Sumber: Data diolah SPSS versi 25

Dari Tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) untuk variabel kompetensi fiskus adalah sebesar 0.537, variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.941 dan variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar 0.128. Hal ini terlihat bahwa nilai signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% (0,05), maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas menguji situasi yang menunjukkan adanya korelasi antara variabel bebas dalam sebuah model regresi berganda. Menurut (Imam Ghazali, 2021), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen.

Menurut (Imam Ghozali, 2021), multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi jika *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $tolerance \geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Hasil perhitungan masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel output spss yang telah disajikan dibawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.367	2.710		.873	.385		
Kompetensi_Fiskus	.115	.054	.200	2.144	.035	.889	1.125
Kualitas_Pelayanan	.207	.063	.303	3.270	.001	.895	1.117
eSystem_Perpajakan	.141	.067	.205	2.112	.037	.820	1.220

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Data diolah SPSS versi 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang terdapat pada tabel 4.12, dapat diketahui nilai *Tolerance* yang

diperoleh untuk variabel kompetensi fiskus adalah sebesar 0,889, variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,895 dan variabel *e-system* perpajakan adalah sebesar 0,820 yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh untuk variabel kompetensi fiskus adalah sebesar 1,125 , variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1,117 dan variabel *e-system* perpajakan adalah sebesar 1,220 yang kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

4.1.4.3 Hasil Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda menguji model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau predictor. Analisis regresi linear berganda bertujuan memprediksi nilai variabel terikat (Y) jika diketahui nilai variabel bebasnya (X) atau dimodifikasi.” Adapun model regresi linear berganda (*multiple linier regression method*), yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen Analisis regresi linear berganda bertujuan memprediksi nilai variabel terikat (Y) jika diketahui nilai variabel bebasnya (X) atau dimodifikasi. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS

versi 25 didapatkan persamaan regresi:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linier
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.367	2.710		.873	.385
	Kompetensi_Fiskus	.115	.054	.200	2.144	.035
	Kualitas_Pelayanan	.207	.063	.303	3.270	.001
	eSystem_Perpajakan	.141	.067	.205	2.112	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil uji t untuk variabel kompetensi fiskus, kualitas pelayanan dan *e-system* perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

$$Y = 2,367 + 0,115X_1 + 0,207X_2 + 0,141X_3$$

Untuk mengintepretasi hasil dari analisis, dapat diterangkan:

- Kostanta sebesar 2,367 dengan parameter positif menunjukkan besarnya kepuasan wajib pajak adalah jika variabel kompetensi fiskus (X_1), kualitas pelayanan (X_2), *e-system* perpajakan (X_3) adalah (nol).
- Koefisien regresi X_1 yaitu kompetensi fiskus menunjukkan nilai positif yaitu 0,115 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel kompetensi fiskus (X_1) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,115 satu-satuan

dengan kondisi faktor variabel kualitas pelayanan (X_2) dan *e-system* perpajakan (X_3) dianggap konstan.

- c. Koefisien regresi X_2 yaitu kualitas pelayanan menunjukkan nilai positif yaitu 0,207 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel kualitas pelayanan (X_2) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,207 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel kompetensi fiskus (X_1) dan *e-system* perpajakan (X_3) dianggap konstan.
- d. Koefisien regresi X_3 yaitu *e-system* perpajakan menunjukkan nilai positif yaitu 0,141 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel *e-system* perpajakan (X_3) akan menyebabkan kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,138 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel kompetensi fiskus (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) dianggap konstan.

4.1.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji secara individu)

Uji t menguji masing-masing pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui hasil uji

t pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji - t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.367	2.710		.873	.385
Kompetensi_Fiskus	.115	.054	.200	2.144	.035
Kualitas_Pelayanan	.207	.063	.303	3.270	.001
eSystem_Perpajakan	.141	.067	.205	2.112	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Ouput SPSS versi 25

Berdasarkan table 4.13 didapat hasil variabel kompetensi fiskus diketahui bahwa Nilai t_{hitung} untuk variabel kompetensi fiskus adalah 2,144 dengan tingkat signifikan 0,035. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga Kompetensi Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,270 dengan tingkat signifikan 0,001. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_2 diterima sehingga Kualitas Pelayanan

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Variabel *e-system* perpajakan diketahui bahwa Nilai t_{hitung} untuk variabel *e-system* perpajakan adalah 2,112 dengan tingkat signifikan 0,037. Dengan derajat bebas (df) sebesar 97 ($n-3 = 100$ orang responden $- 3$) maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_3 diterima sehingga *E-System* Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

2. Uji F

Uji F menguji pengaruh antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi (sig) dimana jika nilai sig dibawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F statistik digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel dependen secara simultan. Berikut hasil uji F didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji - f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	262.863	3	87.621	11.217	.000 ^b
	Residual	749.887	96	7.811		
	Total	1012.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

b. Predictors: (Constant), eSystem_Perpajakan, Kualitas_Pelayanan, Kompetensi_Fiskus

Sumber: Ouput SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil uji F (Uji Secara Simultan) yang terdapat pada tabel 4.14, diketahui nilai F_{hitung} sebesar 11,217 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 96$ maka nilai F_{tabel} adalah 2,70. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_4 Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

4.1.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square menguji besaran kemampuan dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Menurut (Imam Ghozali, 2021), koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa

jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.509 ^a	.260	.236	2.79487	1.701

a. Predictors: (Constant), eSystem_Perpajakan, Kualitas_Pelayanan, Kompetensi_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS versi 25

Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100$$

$$Kd = (0,260) \times 100$$

$$Kd = 26\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi sebesar 26%. Dari hasil perhitungan di atas dapat dikatakan Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan (variabel X) berpengaruh dalam

meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak (variabel Y) sebesar 26% dan sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi fiskus X_1 memiliki Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,144 > 1,98472$ dengan tingkat signifikan $0,035 < 0.05$. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga Kompetensi Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

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.

Kompetensi fiskus yang semakin baik akan membuat wajib pajak menjadi semakin terbantu karena adanya kompetensi fiskus yang semakin baik tersebut akan membuat petugas pajak dapat lebih memahami masalah yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga petugas pajak dapat memberikan solusi yang terbaik bagi wajib pajak dan membuat wajib pajak menjadi semakin giat untuk melakukan pelaporan pajaknya karena kendala pajak yang dialami oleh wajib pajak menjadi terselesaikan dan membuat wajib pajak menjadi semakin puas akan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak.

Secara agen dan prinsipal, fiskus bertindak sebagai agen yang mewakili kepentingan negara dalam pengumpulan pajak, sementara wajib pajak sebagai principal memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa kewajiban perpajakan mereka terpenuhi dengan adil dan transparan. Tingkat kompetensi fiskus sangat mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan wajib pajak. Petugas yang kompeten dapat memberikan layanan yang lebih baik, menjawab pertanyaan dengan akurat, dan memberikan penjelasan yang jelas tentang kewajiban perpajakan.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis kedua yang menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan diketahui memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,270 > 1,98472$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_2 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

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.

Kualitas pelayanan yang semakin baik akan membuat wajib pajak menjadi semakin terbantu seperti adanya pemberian pengarahan terhadap setiap kegiatan pajak yang wajib dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak paham akan peraturan perpajakan yang ada saat ini yang akan membuat wajib pajak menjadi mengetahui akan setiap permasalahan dari wajib pajak dan tindakan apa yang harus dilakukan oleh wajib pajak tersebut untuk menyelesaikan masalah perpajakannya. Hal ini tentu saja akan membuat kepuasan dari wajib pajak menjadi semakin meningkat.

Pemerintah atau petugas pajak bertindak sebagai agen yang memberikan layanan kepada wajib pajak sebagai prinsipal. Ketika agen memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, wajib pajak lebih cenderung merasa dihargai dan mempercayai sistem perpajakan. Pelayanan yang berkualitas dapat membantu wajib pajak memahami kewajiban dan hak mereka, mengurangi kebingungan dan kekhawatiran terkait kewajiban pajak.

4.2.3 Pengaruh *e-System* Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, variabel penghindaran pajak diketahui memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,112 > 1,98472$ dengan tingkat signifikan $0,037 < 0,05$. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_3 diterima sehingga *E-System* Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

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.

E-system perpajakan merupakan sistem perpajakan yang dirancang secara *online* dimana sistem ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan kegiatan pajaknya seperti

melakukan kegiatan pelaporan pajak, pendataan dan juga pembayaran pajak sehingga wajib pajak tidak perlu untuk mengunjungi kantor pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya. Hal ini tentu saja akan sangat membantu wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sehingga adanya *e-system* perpajakan ini akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

Dalam *e-system* perpajakan, pemerintah sebagai agen harus memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada wajib pajak (principal). *e-system* perpajakan dapat meningkatkan interaksi antara agen dan principal, jika wajib pajak merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan responsif serta kemudahan dari sistem, ini dapat meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

4.2.4 Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan e-System Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis ke empat secara (bersama-sama) menunjukkan bahwa variabel kompetensi fiskus, kualitas pelayanan dan *e-system* perpajakan terhadap penerimaan pajak diketahui memiliki nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $11,217 > 2,70$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

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

Adanya kompetensi fiskus yang semakin baik akan berdampak pada pelayanan yang dapat diberikan oleh kantor pelayanan pajak yang dimana kompetensi fiskus yang semakin baik akan dapat memberikan solusi yang terbaik bagi masalah yang dihadapi oleh wajib pajak yang berarti pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak juga akan semakin baik. Selain itu, *e-system* perpajakan yang disediakan oleh pemerintah akan semakin mempermudah wajib pajak dalam melakukan kegiatan pajaknya sehingga akan membuat wajib pajak menjadi semakin puas.