

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN FISKUS DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN

UMI SRI SARTIKA



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN FISKUS DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**UMI SRI SARTIKA
A031181013**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN FISKUS DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN

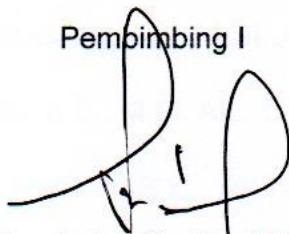
disusun dan diajukan oleh

UMI SRI SARTIKA
A031181013

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

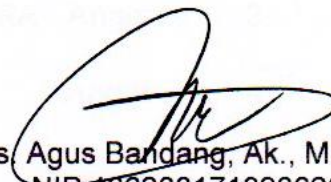
Makassar, 10 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 196602201994122001

Pembimbing II



Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA
NIP 19620817199002001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN FISKUS DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN

disusun dan diajukan oleh

UMI SRI SARTIKA
A031181013

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **19 Oktober 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	1.....
2	Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2.....
3	Prof. Dr. Haliah, S.E., M.Si. Ak., CA., CWM., CRP., CRA	Anggota	3.....
4	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA	Anggota	4.....

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

nama : Umi Sri Sartika
NIM : A031181013
departemen/program studi : Akuntansi/ Strata Satu

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Efektivitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, 19 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Umi Sri Sartika

PRAKATA

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Selama proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari dukungan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua Tati dan Abdul Rahman yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti.

Ucapan terima kasih kepada Dr.Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si. CA selaku pembimbing pertama dan Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si, CA selaku pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, dan tambahan literatur kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih juga kepada Prof. Dr. Haliah, SE., M.Si. Ak., CA., CWM., CRP., CRA dan Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak, M.Si, CA sebagai tim penguji yang telah memberikan saran-saran demi kesempurnaan skripsi.

Ucapan terima kasih kepada seluruh pegawai KPP Pratama Watampone yang telah memberikan izin dan senantiasa selalu membantu dan mengarahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

Ucapan terima kasih kepada teman-teman yang selalu mendoakan, memberikan bantuan, masukan-masukan dan motivasi kepada peneliti selama proses penulisan skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, adapun kesalahan-kesalahan yang terdapat didalamnya merupakan tanggung jawab peneliti. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 21 Juli 2023

Umi Sri Sartika

ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Effectiveness of tax service and competence of tax service on taxpayer satisfaction

Umi Sri Sartika
Sri Sundari
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk pernyataan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini *Structural Equation Models* dengan bantuan *software* PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus yang efektif dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Badan sehingga Wajib Pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: Pelayanan fiskus, Kompetensi fiskus, Kepuasan Wajib Pajak Badan

This study aims to analyze the effectiveness of tax authorities services and competence of tax officers on the satisfaction of corporate taxpayers. This study used quantitative methods with a sample of 100 respondents. The data collection method in this study used a questionnaire in the form of a statement. Data analysis used in this research is Structural Equation Models with the help of PLS software. The results of the study show that tax authorities and competence have an effect on the satisfaction of corporate taxpayers. This shows that effective tax authorities services and competence can increase the satisfaction of corporate taxpayers so that taxpayers are more compliant in carrying out their tax obligations.

Keyword: Tax Service, Tax Competence, taxpayer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	ivi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Theory Stewardship</i>	7
2.1.2 Pajak	8
2.1.3 Pelayanan Fiskus	16
2.1.4 Kompetensi Fiskus	19
2.1.5 Kepuasan Wajib Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.....	27
2.4.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.....	28
2.4.3 Pengaruh Efektivitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	33

3.4	Jenis dan Sumber Data	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	34
3.6.1	Variabel Penelitian	34
3.6.2	Definisi Operasional	35
3.7	Instrumen Penelitian	36
3.8	Analisis Data	37
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	37
3.8.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38
3.8.3	Model Struktual (<i>Inner Model</i>)	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Deskripsi Data	40
4.2	Karakteristik Responden	40
4.4	Analisis Deskriptif	42
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X1)	42
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Fiskus (X2)	43
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)	43
4.5	Analisis Data	43
4.5.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
4.5.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.6	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	50
4.6.1	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan	50
4.6.2	Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan	51
4.6.3	Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan	52
BAB V	PENUTUP	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
5.3	Keterbatasan Penelitian	54
	DAFTAR PUSTAKA	55
	LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Watampone Tahun 2017-2021	2
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	42
4.5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	44
4.6 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	45
4.7 <i>Composite Reliability</i>	46
4.8 <i>Cronbach's Alpha</i>	47
4.9 Hasil Uji Hipotesis	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	27
2.2 Kerangka Konseptual	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	60
2 Peta Teori.....	61
3 Kuesioner Penelitian	66
4 Statistik Deskriptif.....	71
5 Hasil Pengujian <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i>	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya, salah satunya dengan melaksanakan pembangunan. Sasaran pembangunan adalah mewujudkan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur melalui percepatan pembangunan di berbagai bidang dengan menekankan terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh. Dalam melaksanakan pembangunan dibutuhkan dana dari sumber pendapatan negara. Salah satu sumber pendapatan negara yang menjadi penyumbang terbesar dengan persentase 80% adalah pajak. Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat harus bekerja sama demi meningkatkan penerimaan di sektor perpajakan.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sektor perpajakan memiliki kontribusi yang sangat penting sebagai pondasi perekonomian negara, oleh sebab itu negara harus lebih mengoptimalkan penerimaan dari sektor perpajakan meskipun realisasi pendapatan pajak setiap tahunnya belum tercapai secara maksimal.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu direktorat jenderal dibawah naungan Kementerian Keuangan Indonesia yang berwenang menghimpun pendapatan negara dari perpajakan dengan melakukan berbagai

inovasi salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan memahami kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak agar Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan pajak sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat turut berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Watampone Tahun 2017-2021.

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Badan	Jumlah SPT Tahunan Badan	Rasio Kepatuhan
2017	9.901	2.638	26%
2018	10.960	3.335	30%
2019	11.889	3.039	25%
2020	12.689	3.237	25%
2021	13.882	3.024	21%

Sumber: KPP Pratama Watampone

Saat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ardiansyah dkk, 2016). Tabel di atas menunjukkan jumlah Wajib Pajak Badan dari tahun 2017-2021 terus mengalami peningkatan, yakni dari 9.901 Wajib Pajak Badan di tahun 2017 menjadi 13.882 di tahun 2021. Namun hal tersebut berbeda dengan rasio kepatuhan jumlah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT tahunan yaitu pada tahun 2017 sebesar 26% menurun hingga 21% pada tahun 2021.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak yaitu pelayanan fiskus. Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki Wajib Pajak.

Tujuan setiap kegiatan pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, dalam mencapai tujuan tersebut pihak fiskus memusatkan perhatiannya dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pihak fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan Vigryana dkk. (2016) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Bandiono dkk., (2021) yang menyatakan pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Selain pelayanan terdapat faktor lain yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak yaitu kompetensi fiskus. Kompetensi yaitu kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Vigryana dkk., 2016). Kompetensi fiskus menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak karena seorang pegawai yang kompeten dalam pekerjaannya dapat diartikan bahwa pegawai tersebut mampu sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam hal membantu Wajib Pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan baik. Wajib Pajak yang merasa mendapat pelayanan yang memuaskan dari pegawai yang kompeten tentu akan meningkatkan kemauan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan Sari dan Rasmini (2017) menyatakan bahwa kompetensi fiskus memberikan pengaruh pada kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Lestari dkk., (2020) yang menyatakan bahwa secara parsial kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Saida dkk., (2019) terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel penelitian, alasan peneliti menambahkan variabel kompetensi fiskus dalam penelitian ini yaitu karena kompetensi memiliki pengaruh yang besar terhadap pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan yang ada di sebuah organisasi. Untuk merealisasikan tujuan-tujuan organisasi diperlukan adanya kompetensi, konsep kompetensi dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengetahuan fiskus dalam memahami hal yang berkaitan dengan perpajakan, sikap fiskus dalam berperilaku, dan mempunyai keterampilan dalam menunjang pekerjaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah efektivitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah efektivitas pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pengaruh efektivitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Pengaruh efektivitas pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam hal perkembangan pengetahuan terkait efektivitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak badan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu untuk dikembangkan oleh peneliti selanjutnya demi perkembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Berguna bagi peneliti untuk menambah pengetahuan mengenai pelayanan pihak fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan.

b. Bagi Pihak KPP

Bagi pihak KPP terutama para fiskus dapat memotivasi untuk melakukan pelayanan yang optimal dan dapat digunakan sebagai acuan dalam mengambil tindakan guna meningkatkan kepuasan bagi Wajib Pajak.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai literatur mengenai pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam usulan penelitian ini bertujuan untuk mempermudah para pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Sistematika dalam penelitian ini terdiri atas lima bab berdasarkan pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Tahun 2012 diuraikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan dan ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian mengemukakan lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data sistematika penulisan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis deskriptif data, penentuan range, uji kualitas data, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang disimpulkan dari hasil analisis dan pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Stewardship*

Theory stewardship merupakan teori yang dicetuskan oleh Donaldson dan David (1991). Menurut Donaldson dan Davis (1991) dalam teori *stewardship*, manajer akan berperilaku sesuai dengan kepentingan bersama. *Stewardship theory* menggambarkan manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang telah dirancang dimana para eksekutif sebagai *steward* termotivasi untuk bertindak sesuai keinginan principal (Jefri,2018). *Stewardship* didefinisikan oleh Hernandez (2008) sebagai sikap yang menempatkan kepentingan jangka panjang kelompok di atas tujuan pribadi yang melayani kepentingan pribadi seseorang.

Teori ini mengasumsikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan stakeholder dan kesuksesan organisasi. *Steward* melindungi dan memaksimalkan melalui kinerja perusahaan, oleh karena itu fungsi utilitas *steward* dimaksimalkan. *Steward* yang dengan sukses dapat meningkatkan kinerja perusahaan akan mampu memuaskan sebagian besar stakeholder memiliki kepentingan yang telah dilayani dengan baik lewat peningkatan kemakmuran yang diraih organisasi. Selain untuk memaksimumkan kinerja perusahaan juga dapat memberikan kepuasan kepada kepentingan stakeholder (Agustin dkk, 2020).

Tujuan dari teori ini merupakan harapan semua orang karena pada dasarnya tujuannya adalah untuk kepentingan seluruh masyarakat. Teori ini mengasumsikan bahwa kesuksesan organisasi dapat tercapai dengan kinerja organisasi yang efektif dan efisien maka akan memberikan kepuasan stakeholder dan pengelola organisasi. Dalam perpajakan, teori *stewardship* memungkinkan pemerintah sebagai *steward* lebih mengutamakan kepentingan seluruh masyarakat dengan cara memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya dan pengelolaan pajak untuk kepentingan umum demi mensejahterakan masyarakat.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Resmi (2019:1) beberapa pendapat terkait pengertian pajak adalah sebagai berikut.

1. Rochmat

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2. S. I. Djajadiningrat

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang

memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

3. N. J. Feldmann

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Halim dkk. (2018:4) terdapat dua jenis fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulated*.

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN. Oleh karena itu, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

2. Fungsi *Regulated*

Pajak mempunyai fungsi pengatur sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.2.3 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya.

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.
- b. Pajak Tidak Langsung, Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu keadaan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

2. Menurut sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua. Berikut ini penjelasannya.

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
- b. Pajak Objektif, pajak yang penggunaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak. (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua. Berikut penjelasannya.

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
- b. Pajak Daerah, pajak dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

2.1.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019:8) tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak.

1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel. Berikut ini penjelasannya.

- a. Stelsel Nyata (Riil). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui.
- b. Stelsel Anggaran (Fiktif). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan satu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada satu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.
- c. Stelsel Campuran. Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian, pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar daripada besarnya pajak menurut anggapan, Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut (PPh Pasal 29).

Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil daripada besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) atau dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain (PPH Pasal 28 a).

2. Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak. Berikut ini penjelasannya.

a. Asas Domisili

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, sebagai berikut.

a. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

2.1.2.5 Pembagian Hukum Pajak

Menurut Resmi (2019:4) hukum pajak dibagi menjadi dua, yaitu hukum pajak materiil dan hukum pajak formil.

1. Hukum Pajak Materiil

Hukum pajak materiil merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besar pajaknya. Dengan kata lain, hukum pajak materiil mengatur tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya utang pajak beserta hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak. Hal-hal yang termasuk dalam hukum pajak materiil antara lain peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi atau hukuman, cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberi hak tagihan utama kepada fiskus.

2. Hukum Pajak Formil

Hukum pajak formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi suatu kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya. Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi fiskus Wajib Pajak serta memberi jaminan bahwa hukum materiilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin. Hukum antara fiskus dan Wajib Pajak tidak selalu sama karena kompetensi fiskus yang terkadang ditambah atau dikurangi.

2.1.2.6 Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak

Menurut Halim dkk. (2018:4) beberapa teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya.

1. Teori Asuransi

Negara bertugas melindungi orang dan/atau warganya dengan segala kepentingannya, yaitu keselamatan dan keamanan jiwa dan harta bendanya. Oleh sebab itu, pembayaran pajak dianggap atau disamakan dengan pembayaran premi karena mendapat jaminan perlindungan dari negara.

2. Teori Kepentingan

Teori ini menekankan pembebanan pajak pada penduduk seluruhnya harus didasarkan atas kepentingan orang masing-masing dalam tugas negara (yang bermanfaat baginya), termasuk juga perlindungan atas jiwa orang-orang itu serta harta bendanya. Pembayaran pajak dihubungkan dengan kepentingan orang-orang tersebut terhadap negara, maka semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, semakin besar pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Teori daya pikul mengandung kesimpulan bahwa dasar keadilan dalam pemungutan pajak adalah terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk memenuhi kepentingan tersebut dibutuhkan adanya biaya yang harus dipikul oleh warga dalam bentuk pajak. Hal yang menjadi pokok teori ini adalah asas pajak, yaitu tekanan pajak itu haruslah sama beratnya untuk setiap orang. Pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul seseorang dan untuk mengukur daya pikul dapat dilihat dari penghasilan, kekayaan, dan besarnya pengeluaran seseorang dan memperlihatkan besar kecilnya jumlah tanggungan keluarga.

4. Teori Bakti

Teori ini didasarkan pada paham organisasi negara yang mengajarkan bahwa negara sebagai organisasi mempunyai tugas untuk menyelenggarakan kepentingan umum. Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda baktinya terhadap negara. Dengan demikian, dasar hukum pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negara.

5. Teori Asas Gaya Beli

Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak, yaitu mengambil daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara, kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan untuk membawa ke arah tertentu, yaitu kesejahteraan. Jadi, penyelenggaraan kepentingan masyarakat inilah yang dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak, bukan kepentingan individu, bukan pula kepentingan negara, melainkan kepentingan-kepentingan masyarakat yang meliputi keduanya.

2.1.3 Pelayanan Fiskus

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan (Ramadhani, 2016). Pelayanan yang diberikan merupakan suatu tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Dalam hal ini maka diperlukan adanya komitmen baik dari dalam diri aparatur maupun instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan yang sesuai dengan

keinginan dan harapan pelanggan sehingga dapat terciptanya suatu sistem pelayanan yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa:

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

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan perpajakan adalah pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang berkaitan dengan perpajakan untuk membantu Wajib Pajak sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan fiskus merupakan cara untuk memenuhi keinginan, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.

2.1.3.1 Indikator Pelayanan Fiskus

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, indikator dari kualitas pelayanan pajak sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

Pelayanan perpajakan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Wajib Pajak maupun penyelenggara.

2. Konsistensi

Dalam penerapan pelayanan perpajakan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati persyaratan, waktu dan prosedur pelayanan perpajakan.

3. Partisipatif

Pelayanan perpajakan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan dari Wajib Pajak.

4. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan perpajakan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada Wajib Pajak.

5. Berkesinambungan

Pelayanan perpajakan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi

Pelayanan perpajakan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh Wajib Pajak.

7. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Sinollah dan Masruro (2019), terdapat lima metode dalam pelayanan sebagai berikut.

1. Bukti fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan yang diberikan perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

2.1.4 Kompetensi Fiskus

Secara umum, kompetensi dapat dipahami sebagai sebuah penggabungan antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kerja (*job behaviour*) yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 pengertian kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Keuangan Nomor PER-55/SJ/2008 Tentang Pelaksanaan *Assessment Center* Departemen Keuangan, kompetensi adalah kemampuan atau keahlian yang lebih dari sekedar keterampilan belaka, namun merupakan hasil dari pengalaman yang melibatkan pemahaman atau pengetahuan, tindakan nyata, serta proses mental yang terjadi dalam jangka waktu tertentu serta berulang-ulang sehingga menghasilkan kemampuan atau keahlian dalam bidang tertentu. Standar kompetensi dibutuhkan untuk mempermudah seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Fiskus dikatakan kompeten apabila telah memenuhi standar dari kompetensi.

Kompetensi berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang ada di sebuah organisasi. Untuk merealisasikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka standar kompetensi tersebut harus dipenuhi oleh masing-masing individu.

2.1.4.1 Indikator Kompetensi

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor PER-55/SJ/2008 Tentang Pelaksanaan *Assessment Center* Departemen Keuangan. Indikator dari kompetensi sebagai berikut.

1. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis adalah uraian pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melaksanakan unit kompetensi yang sudah ditetapkan dalam sebuah jabatan. Pengetahuan dan keterampilan yang dipersyaratkan tersebut menjadi bagian dari komponen yang menjamin

pekerjaan yang dijabarkan dalam unit kompetensi akan sukses dan berhasil dilaksanakan.

2. Kompetensi Non Teknis

Kompetensi non teknis adalah gambaran sikap perilaku dan kebiasaan serta sikap yang harus ditunjukkan ketika seorang pegawai akan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kinerja yang diharapkan sesuai unit kompetensi yang dilaksanakan dalam pekerjaannya.

Menurut Hutapea dan Thoha (2014:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut.

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu). Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

2. Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

3. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

2.1.5 Kepuasan Wajib Pajak

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2016:138).

Arti dari kepuasan itu sendiri adalah suatu keadaan atau kondisi seseorang yang mana mereka menginginkan harapan dan keinginan serta kebutuhan mereka dapat sepenuhnya terpenuhi di dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan gambaran dari keselarasan, antara harapan, keinginan, kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan lantaran adanya sebuah sistem. Tetapi, dalam berupaya memenuhi harapan konsumen dengan keinginan konsumen tidak terlepas atas organisasi yang efektif. Maksudnya adalah, tanpa ditunjang dengan sistem organisasi yang efektif pelayanan yang memuaskan konsumen tidak dapat terjadi.

2.1.5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Muslimah (2020) pengukuran kepuasan pelanggan adalah dengan cara menggunakan skala peringkat bahwa responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang dari berbagai dimensi. Elemen yang paling utama dalam menyediakan pelayanan yang baik, efisien dan efektif yaitu pengukuran kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:140) dalam mengukur tingkat kepuasan organisasi atau perusahaan dapat menggunakan metode sebagai berikut.

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Penggunaan sistem keluhan dan saran dianggap kurang menggambarkan secara nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan, organisasi akan menggunakan survei sebagai jalan untuk mengetahui kepuasan atas pelanggannya. Survei dilakukan secara berkala demi mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

2. *Ghost Shopping*

Cara yang dilakukan ini merupakan cara untuk mendapatkan gambaran terhadap kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan seseorang atau lebih yang dijadikan seolah-olah menjadi pelanggan dan meminta untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan dan kelemahan yang ada dalam memberikan pelayanan, sehingga organisasi dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggan.

3. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan akan memberikan kemudahan pelanggannya dalam memberikan saran dan keluhan untuk masukan, dengan begitu perusahaan untuk bertindak cepat dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dari keluhan yang ada. Informasi yang didapat akan dijadikan sebagai acuan untuk memperbaiki diri dan menambah kepuasan yang akan diberikan.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode yang digunakan ini untuk mengetahui seberapa besar pelanggan yang telah beralih kepada pesaing bisnis. Metode yang dilakukan adalah dengan cara menanyakan kepada pelanggan untuk mengetahui penyebabnya. Organisasi haruslah mengetahui tingkat kehilangan atas

pelanggan, berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memuaskan sehingga pelanggan beralih kepada pesaing.

2.1.5.2 Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pelanggan akan muncul setelah mereka membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan dan penilaian setiap orang terhadap suatu kinerja itu berbeda semuanya tergantung dari pelayanan yang diterima, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima hampir menyamai harapan pelanggan maka akan muncul kepuasan (Kotler dan Keller, 2016:139). Uraian di atas dapat dikaitkan dalam hal pelayanan perpajakan, Wajib Pajak akan mendapat kepuasan dalam pelayanan jika mendapat lebih atau hampir menyamai dari harapan Wajib Pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut dijadikan pedoman untuk melihat hubungan antar variabel berdasarkan pendapat dari hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang telah dilakukan Adiansyah dkk., (2016) terkait pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan melalui kepuasan Wajib Pajak dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang telah dilakukan Rendra wirawan (2017) terkait pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kabupaten Lumajang dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsive, assurance dan emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian yang telah dilakukan Ariani dan Bittant (2018) mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Waib Pajak, kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dimediasi oleh kepuasan Wajib Pajak.

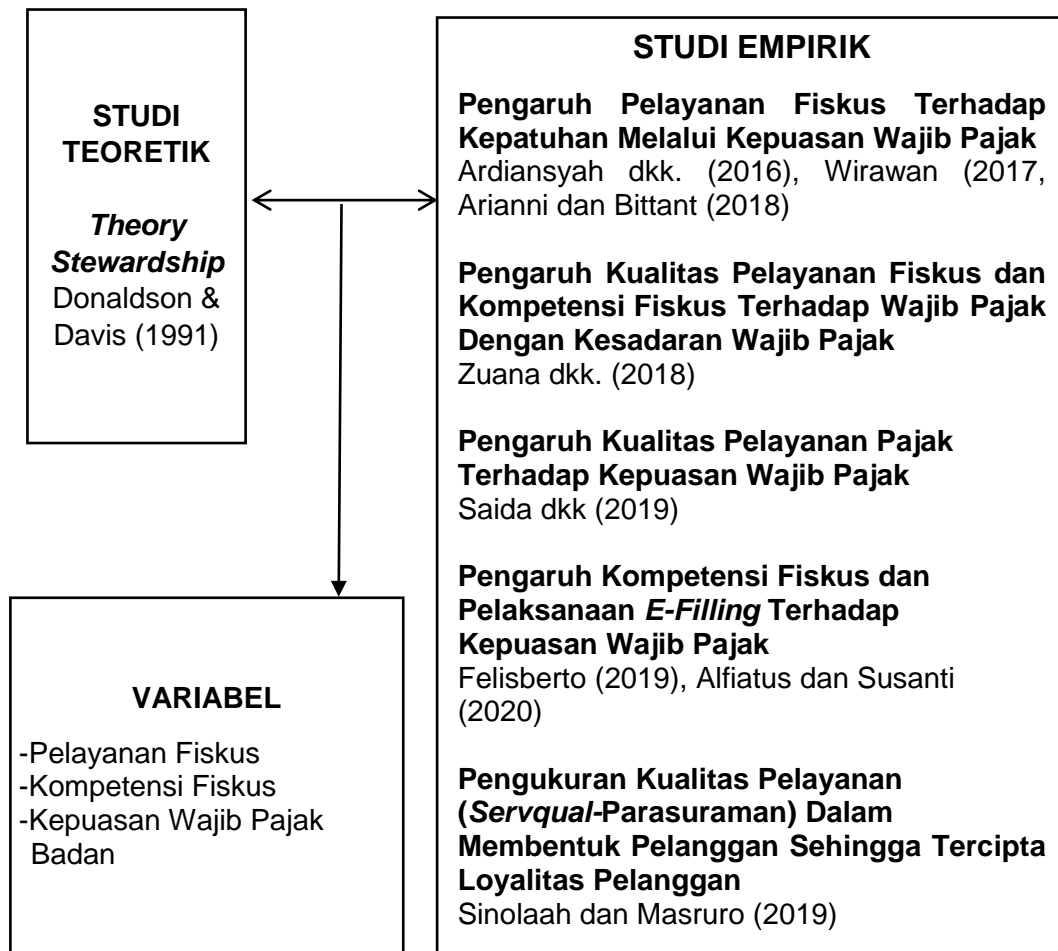
Penelitian yang telah dilakukan oleh Zuana dkk., (2018) terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus terhadap Wajib Pajak dengan kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang telah dilakukan Saida dkk., (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur Tahun 2019 dengan hasil penelitian yang menunjukkan bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur.

Penelitian yang telah dilakukan Felisberto (2019) terkait pengaruh kompetensi fiskus dan pelaksanaan *E-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak di pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi fiskus dan pelaksanaan *e-filling* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian yang telah dilakukan Sinolaah dan Masruro (2019) mengenai pengukuran kualitas pelayanan (*Servqual-Parasuraman*) dalam membentuk pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan Alfiatus dan Susanti (2020) terkait pengaruh kualitas pelayanan, *e-filling system* perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang menunjukkan kualitas pelayanan, *e-system* perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini akan diuji efektivitas pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu, mengurus, menyiapkan segala keperluan seseorang. Tujuan utama dari pelayanan yaitu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, untuk mewujudkan tujuan tersebut maka dalam pelaksanaan pelayanan harus dilakukan secara optimal dan sesuai

dengan kebutuhan seseorang. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan fiskus kepada Wajib Pajak diharapkan sesuai dengan keinginan dan harapan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima. Jika dikaitkan dengan teori *stewardship* fiskus harus memberikan pelayanan yang profesional kepada wajib pajak dan lebih mengutamakan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Ardiansyah dkk., (2016) terkait pelayanan fiskus menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan muslimah (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Ariani dan Biettant (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H₁: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak

2.4.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Kompetensi fiskus merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh fiskus atau aparat pajak yang dapat menentukan kinerja fiskus dalam menyelesaikan suatu tugas. Jumlah fiskus yang minim namun kompetensi yang terbentuk pada setiap individunya besar dan berkualitas, maka kepuasan Wajib Pajak dapat terwujud. Dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki wawasan serta pengetahuan yang luas serta mendalam mengenai prinsip-prinsip serta konsep umum dibidang perpajakan agar mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Jika

dikaitkan dengan teori *stewardship*, *sterward* berusaha untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpajakan. Dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki pengetahuan yang memadai dalam bidang perpajakan sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan perpajakannya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Mispa (2018) dan Felisberto (2019) menunjukkan bahwa kompetensi fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rembet dkk. (2018) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak atau fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut.

H₂: Kompetensi fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan

2.4.3 Pengaruh Efektivitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

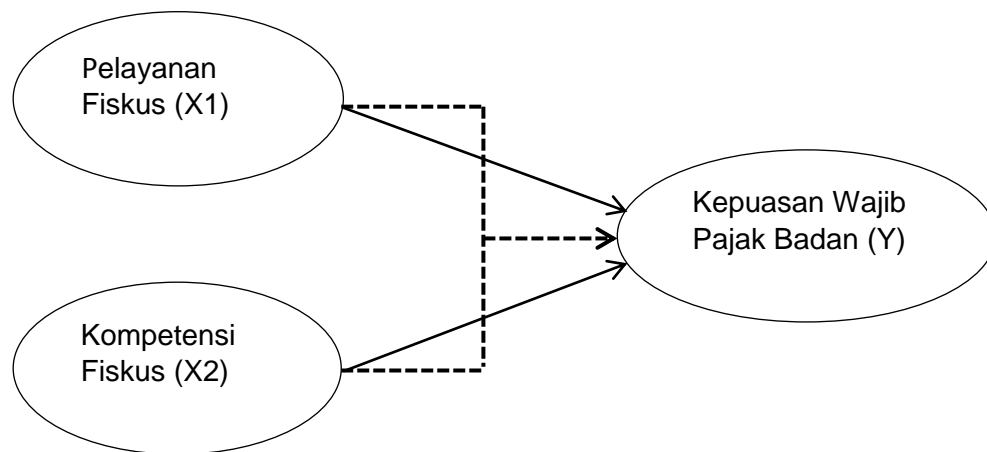
Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan tujuan untuk membantu dan memenuhi keinginan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan utama dari pelayanan ialah untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, selain pelayanan yang optimal kepada Wajib Pajak kompetensi juga menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan yaitu kepuasan Wajib Pajak. Kompetensi fiskus merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pajak yang dilandasi pengetahuan, keterampilan maupun sikap dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan ketentuan. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki fiskus diharapkan mampu membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori *stewardship* mengasumsikan bahwa kepuasan

berkaitan dengan tujuan organisasi, dalam hal ini fiskus sebagai *steward* berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sumber daya manusia baik dibidang pengetahuan maupun keterampilan sehingga dapat memaksimalkan kepuasan bagi wajib pajak. Dengan terciptanya kepuasan wajib pajak maka akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang telah dilakukan Vigryana dkk. (2016) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Lestari dkk. (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian yang telah dilakukan Potalangi dkk. (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Pelayanan fiskus dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dirumuskan, maka kerangka konseptual yang akan dijadikan acuan penelitian ini sebagai berikut.



Keterangan:

—————> Uji Parsial

-----> Uji Simultan

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual