

## Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

**Fanny Putri Dyah\***, Nunung Nurhayati

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*putrifanny04@gmail.com, nunungunisba@yahoo.co.id

**Abstract.** The phenomenon of taxation that is rife in Indonesia, one of which is related to the competence of the tax authorities and the service of tax employees. This study aims to be able to explain whether tax authorities' competence affects taxpayer satisfaction and to be able to explain whether tax service quality affects taxpayer satisfaction. Descriptive and verification methods are the methods chosen for this research. The sampling method used in this study is a non-probability sampling method with an accidental sampling technique. The number of respondents as many as 100 people who come from the taxpayer KPP Pratama Tegallega. The results of the tax authority test have a significant effect on taxpayer satisfaction, seen from the significant value of  $0.004 < 0.05$  and the R square value of 10% and the tax service quality test has a significant effect on taxpayer satisfaction seen from the significant value of  $0.013 < 0.5$  and the value of R square is 8%. KPP Pratama Bandung should further improve the knowledge of its tax employees and often conduct training on applications or tax aids so that tax officials better understand these applications or tools when serving taxpayers.

**Keywords:** *Fiscal Competence, Tax Service Quality, Taxpayer Satisfaction.*

**Abstrak.** Fenomena perpajakan yang marak terjadi di Indonesia, salah satunya terkait dengan kompetensi fiskus dan pelayanan pegawai pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan apakah kompetensi fiskus mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan untuk mampu menjelaskan apakah kualitas pelayanan pegawai pajak mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Metode deskriptif dan verifikatif adalah metode yang dipilih untuk penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang berasal dari wajib pajak KPP Pratama Tegallega. Hasil uji kompetensi fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,004 < 0,05$  dan nilai R square sebesar 10% dan pengujian kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dilihat dari nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,5$  dan nilai R square sebesar 8%. KPP Pratama Bandung harus terus meningkatkan pengetahuan petugas pajak dan sering mengadakan pelatihan mengenai aplikasi atau alat bantu perpajakan agar petugas pajak lebih memahami aplikasi atau alat bantu tersebut saat melayani wajib pajak.

**Kata Kunci:** *Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak.*

## A. Pendahuluan

Pajak adalah uang yang dibayarkan oleh masyarakat dan kemudian masuk ke kas negara, yang pelaksanaannya itu diatur oleh hukum dan pelaksanaannya wajib. Retribusi yang terkumpul akan digunakan untuk pembayaran kemaslahatan umum, Mardiasno (1). Sesuai dengan undang-undang 2009 “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” Pasal 16, Pasal 1, Ayat 1 pajak adalah iuran dari wajib pajak badan dan orang pribadi dan menurut undang-undang bersifat wajib tidak ada imbalan. Hasilnya digunakan untuk kepentingan rakyat. Wajib Pajak yaitu individu atau badan hukum terdiri dari undang-undang perpajakan, pembayaran pajak, kredit pajak, dan pemungutan pajak yang diatur menurut Thomas Sumarsan (2). Selain itu, menurut Diana Sari (3) menurut ketentuan undang-undang perpajakan, wajib pajak adalah pihak yang memenuhi kewajiban perpajakan.

Seperti yang dijelaskan oleh Philip Kotler (4) kepuasan wajib pajak adalah kesukaan dan ketidaksukaan seseorang terhadap suatu produk atau jasa setelah dibandingkan dengan harapan. Kepuasan, di sisi lain, menurut James G. Barnes (5) adalah reaksi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan Menurut Priansa (6) ada lima karakteristik kepuasan: harapan, pencapaian, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi.

Orang yang baik adalah orang yang memiliki kredibilitas dan pengetahuan tentang pekerjaan. Menurut Supriyanto (7) semua talent harus memenuhi persyaratan kompetensi. Sedangkan menurut Syaiful F. Prihadi (8) seluruh pegawai dalam suatu organisasi diyakini memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya, dan semua pegawai memiliki pengalaman, pengetahuan, dan sikap yang baik, dipilih karena perlu memilikinya. Menurut Stephen Robbins (9) kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk bekerja, dan kemampuan intelektual serta fisik menjadi dasar penentu kemampuan itu sendiri. Disisi lain menurut Wibowo (10) kompetensi adalah keahlian yang dimiliki individu untuk bekerja, baik dari segi ilmu pengetahuan ataupun keahlian.

Menurut Spencer, Lyle, dan Signe M. Spencer (11) kemampuan memiliki lima karakteristik. Yaitu, motif, karakteristik, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Sedangkan menurut Hutapea (12) kemampuan dicirikan oleh pengetahuan, keterampilan pribadi, dan sikap kerja. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan dari kualitas yang konsumen inginkan dengan yang perusahaan berikan, Usmara (13). Sedangkan menurut Arif (14) kualitas pelayanan yaitu pengendalian keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Empat karakteristik khusus pelayanan yaitu : layanan tidak berwujud, layanan tidak dapat dipisahkan, variabilitas layanan, dan ketidakkekalan layanan. Philip Kotler (15). Dengan pelayanan prima, wajib pajak tidak akan dikenakan sanksi karena membayar pajaknya. Kesejahteraan wajib pajak membantu mengurangi pandangan negatif terhadap otoritas pajak dan mengurangi penghindaran pajak yang sering dilakukan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh SNAA Lestari, Nur Diana dan M. Cholid (16) dengan kuesioner yang disebarkan kepada 100 sampel dan uji hipotesis memakai regresi linier berganda dibantu alat SPSS 14. Menggunakan metode kualitatif. Pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Selain itu, survei Gede Putu, Wayan Widnyana, dan Gusti Agung (18) menggunakan pendekatan kualitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden menemukan kualitas pelayanan terbukti adanya pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Fenomena pajak tersebar luas di Indonesia, salah satunya terkait dengan kompetensi fiskus dan pelayanan fiskus. Seperti diketahui anggota DPRD Medan, Abdul Rani mengeluhkan pelayanan Samsat Corner Sun Plaza yang dinilai sangat ketat dan sulit. Dia mengaku kecewa dengan pelayanan yang diberikan karena belum memadainya aturan, sistem, dan peralatan untuk membayar pajak jalan. (Abdul Rani SH, Anggota Komite I DPRD Medan).

Seperti Abdul Rani, anggota DPRD Sumut, Ir Loso Mena mengungkapkan kekecewaannya terhadap Samsat Rampah dan Kabupaten Serdang Bedagai kepada banyak calo pelayanan pajak. (Ir. LosoMena, anggota Komite C DPRD Sumut).

Menteri Keuangan Sri Muryani juga mengungkapkan kekecewaannya terhadap otoritas pajak. Tindakan Perlindungan Wajib Pajak Terkait Tindakan Penangkapan Tangan (OTT) yang

dilakukan KPK di Direktorat Jenderal Pajak terkait kasus suap PTEK Prima. Sri Muryani menulis kekecewaan di akun Facebook resmi Smindrawatti. Hari ini, kita semua kecewa dengan penangkapan Wakil Direktur Departemen Pajak. (Suri Muryani, Menteri Keuangan).

Wakil Ketua KPK Laode mengungkapkan bahwa korupsi masih ada di Departemen Umum Pajak karena adanya pejabat pajak yang berwenang tetapi tidak terkendali, sehingga fiskus yang melakukan korupsi juga KPK. Ini adalah fokusnya penegakan hukum pajak, kewenangan otoritas pajak yang luas, potensi manusia, etika dan integritas otoritas pajak. (Laode Muhammad Syarif, Wakil Ketua KPK).

Otoritas pajak juga sering melanggar Kode Etik, seperti peristiwa di KPP Pratama Jakarta, yang meneriaki wajib pajak dengan bahasa yang tidak pantas, dan otoritas pajak ingin memukul salah satu wajib pajak. Akibatnya, wajib pajak lain yang menyaksikan langsung kasus tersebut kecewa dengan minimnya keahlian petugas pajak (KPMI FH).

Berlandaskan latar belakang yang telah dideskripsikan sebelumnya, maka permasalahan penelitian ini adalah: “Apakah kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak?” dan “apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak?”. Tujuan dari penelitian ini dijelaskan ke dalam pokok-pokok berikut :

1. Untuk mampu menjelaskan apakah Kompetensi Fiskus mempengaruhi kepuasan wajib pajak
2. Untuk mampu menjelaskan apakah Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi kepuasan wajib pajak

## **B. Metodologi Penelitian**

Sugiyono (1) mendefinisikan sebagai metode untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Sementara itu, Moh. Nazir (2) menyatakan bahwa metode penelitian dimaksudkan untuk membantu peneliti mengetahui urutan penelitian yang dilakukan.

Metode survei yang dipakai untuk survei ini yaitu metode verifikatif dan kuantitatif. Metode observasi yang digunakan bermaksud menjelaskan secara sistematis dan faktual fakta dan pengaruh antara variabel yang dipelajari dengan cara mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan suatu hipotesis.

Dalam observasi ini, metode verifikatif memiliki maksud untuk menjawab hipotesis tentang pengaruh kemampuan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Sumber data yang diperoleh yaitu berasal dari data primer. Sumber primer ialah sumber data yang segera memberikan informasi kepada peneliti Sugiyono (3). Metode pencarian data dalam survei ini yaitu dengan pengumpulan kuisisioner. Responden dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Teknik pencarian sampel yang dibutuhkan untuk uji ini yaitu metode random sampling. Sugiyono (4) mengatakan random sampling ialah teknik pengambilan sampel yang melibatkan pertemuan secara kebetulan dan mencari responden yang dapat bertindak sebagai sumber data.

Di dalam uji ini, peneliti memakai rumus slovin. Pada kantor pelayanan pajaka Pratama Tegallega keseluruhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 116.265, dan tingkat kesalahan atau kriteria kesalahan yang ditentukan peneliti untuk penelitian ini adalah 10%. Jumlah sampel yang dikumpulkan adalah 99.147 untuk Wajib Pajak di KPP Pratama Tegallega, dibulatkan ke 100 sampel terdekat. Kuesioner diukur memakai skala Likert 5 poin. Skala Likert ini dapat digunakan untuk mengukur fenomena sosial, kelompok maupun orang, sikap dan pendapat, Sugiyono (4). Pengujian hipotesis menggunakan uji hipotesis klasik, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Pengaruh Kompetensi Fiskus (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dengan Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Berikut adalah kesimpulan uji tentang pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak, yang diuji dengan uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Hasil Uji F, Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107,427	2	53,713	10,651	,000 <sup>b</sup>
	Residual	489,182	97	5,043		
	Total	596,608	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajakb. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kompetensi Fiskus

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25,2022

Menurut tabel di atas, variabel Kompetensi Fiskus (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y), dikarenakan sig yang diperoleh sejumlah  $0,000 < 0,05$  artinya semua variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel ikat.

**Tabel 2.** Hasil Uji t, Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial
1	(Constant)	5,383	1,388		3,877	0			
	<u>Kompetensi Fiskus</u>	0,215	0,074	0,281	2,913	0,004	0,356	0,284	0,268
	<u>Kualitas Pelayanan Pajak</u>	0,197	0,078	0,243	2,519	0,013	0,329	0,248	0,232

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25,2022

Berlandaskan hasil pengolahan data pada bagan di atas dihasilkan nilai signifikansi yang besarnya 0,004, dimana besaran yang didapatkan ini lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 maka variabel kompetensi fiskus (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Berlandaskan hasil pengolahan data bagan di atas dihasilkan nilai signifikansi sebesar 0,013 yang besarnya 0,013 dimana besaran yang didapatkan ini lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 maka variabel kualitas pelayanan pajak (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

**Tabel 3.** Hasil uji koefisien determinasi, Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,424 <sup>a</sup>	0,180	0,163	2,24569

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kompetensi Fiskusb. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25,2022

Berlandaskan hasil bagan di atas, bisa dilihat bahwa nilai koefisien determinasi adalah 0,180. Hasil mengartikan bahwa dampak kompetensi pajak dan kualitas pelayanan pajak adalah 18%, dengan besaran variabel lainnya yang tidak diteliti memiliki pengaruh yaitu sebesar 83%. Perhitungan kemudian dilakukan dengan memakai rumus Beta x zero order untuk bisa tahu

berapa nilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Beta adalah koefisien regresi standar, dan urutan zero order adalah korelasi parsial antara masing-masing variabel bebas dan variabel ikat, Gujarati (1). Hasil nilai uji beta dan zero order dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 4.** Hasil Uji Beta dan Zero Order

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zer o-order	Parti al	Part
1	(Constant)	5,383	1,388		3,877	0,000			
	Kompetensi Fiskus	0,215	0,074	0,281	2,913	0,004	0,356	0,284	0,268
	Kualitas Pelayanan Pajak	0,197	0,078	0,243	2,519	0,013	0,329	0,248	0,232

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25,2022

Menurut bagan diatas, diketahui perhitungan untuk mengetahui berapa banyak pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen:

1. Kompetensi Fiskus =  $0,281 \times 0,356 = 0,100036$  (10%)
2. Kepuasan Wajib Pajak =  $0,243 \times 0,329 = 0,0799$  (8%)

Hasil pengujian hipotesis di atas, ditemukan bahwa kompetensi fiskus terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dibuktikan dengan hasil uji-t yang diperoleh variabel kompetensi fiskus (X1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Dapat disimpulkan dari nilai signifikansi yaitu 0,004, dimana  $< 0,05$ , Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya kompetensi fiskus ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh R-squared 0,100036 yang menghasilkan besar pengaruh kompetensi fiskus sebesar 10%.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan dengan semakin meningkatnya tingkat kompetensi fiskus maka akan semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, kemampuan fiskus dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja petugas pajak.

Selain itu, hasil penelitian ini berkaca pada temuan sebelumnya yang dilaksanakan oleh SNAA Lestari, Nur Diana, dan M. Cholid (1) dengan memakai pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linier berganda pada kantor pelayanan penyuluhan di Lumajang menghasilkan bahwa kompetensi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini didukung oleh indikator bahwa rata-rata standar “baik” terhadap kepuasan wajib pajak.

Setelah uji hipotesis di atas, ditemukan kualitas pelayanan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji-t dari variabel kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), bahwa nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,013, yang dapat diartikan sebagai  $\text{sig} < 0,05$  maka hipotesis Ho ditolak dan menerima hipotesis Ha. Artinya kualitas pelayanan pajak mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,0799, dan hasil ini mendeskripsikan besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak yaitu 8%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus, maka akan meningkat pula kepuasan wajib pajak. Lalu, penelitian ini didorong oleh penelitian sebelumnya oleh Sabrina Dita dan Anggia Sari (2) dengan menggunakan teknik analisis data menggunakan uji hipotesis klasik dengan uji normalitas. Uji-t dan uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji hipotesis. Bukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Samsat Medan Selatan dapat ditemukan pada hasil uji-t. Kriteria rata-rata “baik”, didukung oleh indikator yang ada, menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

#### D. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dibahas, peneliti sampai pada pokok-pokok kesimpulan tentang penelitian sebagai berikut:

1. Kompetensi Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega
2. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega tahun 2022.
3. KPP Pratama Tegallega perlu memberikan pemahaman dan pengetahuan yang lebih mendalam kepada fiskus tentang informasi perpajakan agar informasi yang sampai ke wajib pajak akurat.
4. KPP Pratama Tegallega disarankan untuk lebih sering memberikan pelatihan terkait aplikasi perpajakan yang digunakan.
5. KPP Pratama Tegallega harus memberikan lebih banyak pelatihan, ilmu pengetahuan dan pemahaman kepada petugas pajak untuk dapat memberikan peningkatan pada kepuasan wajib pajak.
6. Wajib Pajak harus mempunyai pemahaman yang mendalam tentang fungsi otoritas pajak dan pemahaman tentang informasi perpajakan. Hal ini memungkinkan Wajib Pajak untuk memberikan kontribusi atau saran untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan pajak jika terjadi ketidakakuratan informasi pajak .

#### Acknowledge

Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, khususnya yang terhormat:

1. Ayahanda Bastian Reza dan Ibunda Fenny Purwandini
2. Prof. Dr. H. Edi Setiadi, S.H., M.H., sebagai Rektor UNISBA.
3. Dr. Hj. Nunung Nurhayati, S.E., M.Si.,Ak,CA sebagai Dekan FEB UNISBA.
4. Ibu Prof Dr. Hj. Nurleli, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. Sebagai ketua Prodi Akuntansi FEB UNISBA.
5. Bapak Rudy Hartanto, S.E., M.SI. selaku dosen wali yang sudah membimbing, dan membagi ilmunya nya kepada penulis selama masa perkuliahan di UNISBA.
6. Dosen dan staff FEB UNISBA yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan dan membantu dalam urusan administrasi selama menjalani poses perkuliahan di kampus.

#### Daftar Pustaka

- [1] Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit Andi
- [2] Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 diunduh dari [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2009\\_16.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf) diunduh pada tanggal 19 Desember 2021
- [3] Sumarsan,Thomas, 2017, Perpajakan Indonesia, Jakarta : Indeks
- [4] Diana Sari. 2016. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: Refika Aditama.
- [5] Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo
- [6] Barnes, James G.2001. Secret Of Customer Relationship Management. Andi : Yogyakarta.
- [7] Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- [8] Prihadi, F.S. (2004). Assessment Centre: Identifikasi, Pengukuran, dan Pengembangan Kompetensi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [9] Supriyanto, dkk (2006). Aksentuasi Perpustakaan Dan Pustakawan. Jakarta: Sagung Seto
- [10] Robbins Stephen P, 2007, Perilaku Organisasi, Jilid 1 & 2, Alih Bahasa :Hadyana Pujaatmaka, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- [11] Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Edisi Kedua. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- [12] Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc
- [13] Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- [14] Usmara, A, 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.
- [15] Arief,M.(2006).*Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*.Malang: Penerbit.Banyu Media Publishing
- [16] Lestari. SNAA, Diana.Nur.Mawardi. M Cholid (2020). Pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. E-JRA Vol. 09. No.12.119. Agustus 2020
- [17] Putu.I Gede, Wayan I, Agung I Gusti. (2020). The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency . *International Journal of Contemporary Research And Review*.21870-21872. ISSN ( O ) 0976 – 4852. DOI: <https://doi.org/10.15520/ijcr.v11i09.842>
- [18] DPRD Medan nilai pelayanan samsat corner sun plaza kaku dan menyulitkan: ini pembodohan, tersedia di <https://sumut.indozone.id/news/kJsB4xA/dprd-medan-nilai-pelayanan-samsat-corner-sun-plaza-kaku-dan-menyulitkan-ini-pembodohan/read-all>
- [19] Kekecewaan Anggota DPRD Provinsi Sumut Ir Loso di UPT Samsat Sei Rampah tersedia di <https://kongkrit.com/kekecewaan-anggota-dprd-provinsi-sumut-ir-losa-di-upt-samsat-sei-rampah/>
- [20] KPK Ungkap Penyebab Kenapa Masih ada Korupsi di Ditjen Pajak tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com/market/20181206105237-17-45186/kpk-ungkap-penyebab-kenapa-masih-ada-korupsi-di-ditjen-pajak>
- [21] Luapan Kekecewaan Sri Mulyani soal Pegawai Pajak yang Kena Ciduk tersedia di <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2659742/luapan-kekecewaan-sri-mulyani-soal-pegawai-pajak-yang-kena-ciduk>
- [22] Perlindungan Hukum Bagi Korban Pelanggaran Kode Etik Petugas Pajak Dalam Hukum Positif di Indonesia tersedia di <https://vivajusticia.law.ugm.ac.id/2018/05/07/perlindunganhukumbagikorbanpelanggarankode-etik-petugas-pajak/>
- [23] Sugiyono. (2014)a. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [24] Nazir,M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [25] Wanda, Adi Putra, Halimatusadiah, Elly. (2021). *Pengaruh Solvabilitas dan Profitabilitas terhadap Penghindaran Pajak*. *Jurnal Riset Akuntansi*. 1(1). 59-65