



Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-System Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

The Influence of Tax Competence, Service Quality and Tax E-System on Taxpayer Satisfaction at the Medan Timur Pratama Tax Service Office

Desy Astrid Anindya¹, Siti Aisyah^{2*}, Sri Wanti Nasution³, Muhammad Habibie⁴, Taufiq Risal⁵, Wilda Sri Munawaroh⁶, Amanda Panggabean⁷

^{1,4} Universitas Medan Area, Medan, Indonesia

^{2,5,7} Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia

³ Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia

⁶ Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah, Medan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, dan e-system Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak terdaftar tahun 2023 sebanyak 167.754, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil melalui teknik sampling insidental. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 2,367 + 0,115X_1 + 0,207X_2 + 0,141X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,260 mengindikasikan bahwa 26% variasi dalam Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, dan e-system Perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini.

Kata Kunci: Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, e-system Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak

Abstract

This study aims to analyze the effect of Taxpayer Competence, Service Quality, and Tax e-system on Taxpayer Satisfaction at the East Medan Pratama Tax Service Office. This study uses an explanatory approach with a survey method. The study population was all registered taxpayers in 2023, totaling 167,754, with a sample of 100 respondents taken through incidental sampling techniques. The data were analyzed using multiple linear regression with the equation $Y = 2.367 + 0.115X_1 + 0.207X_2 + 0.141X_3$. The results of the study indicate that the three independent variables partially and simultaneously have a significant effect on Taxpayer Satisfaction. The coefficient of determination (R Square) value of 0.260 suggests that Taxpayer Competence, Service Quality, and Tax e-system can explain 26% of the variation in Taxpayer Satisfaction. In comparison, the remaining 74% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Fiscus Competency, Service Quality, Taxation e-system, Taxpayer Satisfaction

Histori Artikel:

Diterima 16 April 2025, Direvisi 10 Mei 2025, Disetujui 20 Mei 2025, Dipublikasi 28 Mei 2025.

***Penulis Korespondensi:**

aisyah10041993@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.615>

PENDAHULUAN

Saat ini Negara Indonesia sedang giat melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional tersebut membutuhkan dana yang besar. Pemerintah perlu memikirkan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperoleh dana tersebut. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah penggalian sumber penerimaan negara dari dalam negeri, yaitu sektor pajak. Peran dominan dalam penerimaan negara adalah pajak. Kegiatan pemerintahan yang ada di Indonesia tidak bisa berjalan baik tanpa adanya pajak. Dua fungsi utama pajak adalah fungsi penerimaan dan fungsi mengatur.

Pajak merupakan salah satu sumber bagi negara untuk mengejar pembangunan. Dengan membayar pajak, dana tersebut dimaksudkan untuk digunakan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya pegawai negeri sipil dan pejabat tinggi lainnya. Tanpa warga negara untuk membayar pajak, pembangunan negara dan pembangunan infrastruktur nasional akan terhambat. Dengan membayar pajak, Anda juga dapat memanfaatkan pajak itu sendiri, seperti pembangunan fasilitas umum, jembatan, jalan tol dan jalan raya. Oleh karena itu, penerimaan pajak sangat penting bagi negara. Penerimaan pajak yang tinggi tidak terlepas dari wajib pajak yang patuh dan melaksanakan laporan perpajakan secara. Agar wajib pajak dapat melaporkan dan membenarkan kewajiban perpajakannya, kepuasan wajib pajak sangat penting untuk memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kepuasan merupakan respon emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, dan persepsi kualitas pelayanan adalah keseluruhan pendapat atau sikap tentang kualitas pelayanan (Handayani & Lie, 2022).

Kepuasan wajib pajak sangat penting karena apabila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah. Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2019). Fiskus menjadi salah satu ujung tombak dari suatu kantor pelayanan pajak karena fiskus yang selalu berhubungan langsung dengan wajib pajak sehingga fiskus berhubungan dengan kepuasan wajib pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kompetensi fiskus. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau melakukan suatu tugas atau tugas yang didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu, berdasarkan keterampilan dan pengetahuan (Lili Adi Wibowo & Donni Juni Priansa, 2017). Perbendaharaan atau fiskus adalah orang yang memberikan pelayanan perpajakan secara langsung maupun tidak langsung kepada wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kompetensi yang dimiliki fiskus harus menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki fiskus. Peningkatan kompetensi tersebut digunakan untuk mewujudkan clean government dan good governance (Ma'arif dalam Harjanti 2019).

Kemampuan pengelolaan keuangan harus menjadi enabler dalam menjalankan strategi untuk mencapai tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus senantiasa meningkatkan kemampuan fiskus. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus dapat menunjukkan kemampuannya untuk mencapai kinerja yang memuaskan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak merasa didukung oleh dukungan fiskus karena kemampuannya yang sangat baik. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan memotivasi wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya (Yeni, 2021). Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan oleh organisasi terhadap harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2019). Otoritas pajak harus menerapkan cara-cara pemaksaan kepada wajib pajak tersebut agar tidak menimbulkan kesan paksaan. Kepatuhan secara inheren kontekstual, sehingga otoritas

pajak harus menggunakan metode waspada, tetapi hukuman berat diberlakukan bagi wajib pajak yang tidak dengan sadar mematuhi.

Pelayanan Perpajakan Kurangnya pelayanan mengurangi kepuasan pembayar pajak dan berdampak buruk pada pembayar pajak, membuat pembayar pajak tidak patuh. Pelayanan sehari-hari yang baik memberikan dampak positif bagi wajib pajak, meningkatkan kepuasan wajib pajak, dan memungkinkan wajib pajak untuk lebih memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sudut pandang Wajib Pajak, bukan dari sudut pandang fiskus. Setiap kegiatan pemberian layanan memiliki tujuan utama yaitu untuk kepuasan Wajib Pajak. Terciptanya kepuasan Wajib Pajak berdasarkan tolak ukur keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan (Lestari, 2020).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat karena mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak. *e-system* Perpajakan juga dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dimana berawal dari Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) No. 80 tahun 2019 mengenai perdagangan yang transaksinya dilakukan secara sistem elektronik dapat dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen, pribadi yang dikenakan pajak maka Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan menerbitkan pelayanan berbasis sistem elektronik yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme sistem administrasi perpajakan mulai dari pemungutan hingga pelaporan pajak yang berupa *e-registration*, *ebilling*, *e-spt*, dan *e-filing*.

Tujuan diperbarunya sistem elektronik perpajakan adalah untuk meluncurkan Wajib Pajak dalam menjalankan aktivitas perpajakannya. Misalnya *e-registration* digunakan untuk pendaftaran NPWP dan konsultasi perihal pajak secara online, *e-SPT* diperuntukan membuat SPT secara online tanpa mendatangi kantor pajak, *e-filing* berfungsi untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan *e-biling* digunakan untuk membayar pajak secara elektronik (Wijaja, 2017).

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pada KPP Medan Timur

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase Pencapaian (%)	Persentase Pencapaian (%)
2019	1,190,128,519,000	1,112,566,272,770	93.48	-
2020	1,082,222,000,000	943,908,005,233	87.22	-6.70
2021	770,000,000,000	696,445,691,001	90.45	3.70
2022	1,020,000,000,000	1,146,984,912,719	112.45	24.32
2023	681,280,290,000	691,511,517,178	101.5	-9.74

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan data di atas, terlihat realisasi penerimaan pajak dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan yang dimana realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018 adalah 93.48% sedangkan realisasi pajak pada tahun 2019 adalah 87.22%. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun 2019 menjadi 90.45%. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun 2020 menjadi 112.45%. Namun pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan menjadi sebesar 101.50% sedangkan berdasarkan pertumbuhan yang ada pada penerimaan pajak dimana pada tahun 2020 mengalami penurunan negatif yang dimana menurun sebesar 6.70%. Pada tahun 2021 mengalami pertumbuhan positif sebesar 3.70%. Pada tahun 2022 mengalami pertumbuhan positif dan

merupakan pertumbuhan tertinggi yaitu sebesar 24.32% dan pada tahun 2023 penerimaan pajak menjadi pertumbuhan negatif sebesar 9.74%. Penurunan penerimaan pajak tentu akan berdampak buruk bagi negara karena pajak merupakan salah satu pendapatan negara.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. (Sugiyono, 2019) kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka untuk menganalisa hubungan antar variabel independen (yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Adapun penelitian ini dilakukan selama 5 bulan dari rentang waktu bulan April 2024 sampai Agustus 2024. Lokasi penelitian terletak di Jalan Suka Mulia No.17A, AUR, kecamatan Medan Maimun. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 167.754 wajib pajak pada tahun 2023. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan digunakan, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dan berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Dan reliabilitas

Uji Validitas menguji valid atau tidaknya suatu data. Menurut (Imam Ghazali, 2021), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan seberapa nyata pengujian mengukur apa yang harusnya diukur. Hasil jawaban kuisisioner para responden diuji validitas terlebih dahulu, untuk mengukur valid tidaknya (sah tidaknya) suatu kuisisioner. Hasil hitung kita bandingkan dengan rtabel dimana $df = n-2$ dengan signifikansi 5%. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuisisioner tersebut dinyatakan valid. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi (2-tailed) sebesar 5% (0,05) dan $df = n-2$, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Berikut merupakan hasil uji validitas pada variabel independen (Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-system Perpajakan) dan variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kompetensi Fiskus (X_1)

No	rHitung	rTabel	Keterangan
1	0.827	0.361	Valid
2	0.478	0.361	Valid
3	0.507	0.361	Valid
4	0.516	0.361	Valid
5	0.688	0.361	Valid
6	0.460	0.361	Valid
7	0.660	0.361	Valid
8	0.741	0.361	Valid
9	0.536	0.361	Valid
10	0.814	0.361	Valid
11	0.852	0.361	Valid

No	rHitung	rTabel	Keterangan
12	0.674	0.361	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kompetensi Fiskus memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kompetensi Fiskus yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

No	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.446	0.361	Valid
2	0.646	0.361	Valid
3	0.529	0.361	Valid
4	0.488	0.361	Valid
5	0.552	0.361	Valid
6	0.555	0.361	Valid
7	0.495	0.361	Valid
8	0.716	0.361	Valid
9	0.564	0.361	Valid
10	0.775	0.361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas E-system Perpajakan (X₃)

No	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.835	0.361	Valid
2	0.484	0.361	Valid
3	0.503	0.361	Valid
4	0.567	0.361	Valid
5	0.677	0.361	Valid
6	0.490	0.361	Valid
7	0.644	0.361	Valid
8	0.768	0.361	Valid
9	0.499	0.361	Valid
10	0.826	0.361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel E-system Perpajakan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel E- System Perpajakan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.417	0.361	Valid
2	0.858	0.361	Valid
3	0.624	0.361	Valid
4	0.629	0.361	Valid
5	0.846	0.361	Valid
6	0.858	0.361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari tabel diatas diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel dan nilai sig dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel Kepuasan Wajib Pajak yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	Keterangan
Kompetensi Fiskus	0.874	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.765	0.60	Reliabel
E-system Perpajakan	0.835	0.60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0.769	0.60	Reliabel

Sumber: Data Diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diperoleh nilai reliabilitas setiap instrumen dari variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak lebih besar dari Cronbach Alpha 0,60 sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel reliable dan dapat digunakan untuk penelitian

Uji Asumsi Klasik

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

Tabel 7. 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 output SPSS di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05 (Sig F > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Tabel 8. Hasil Uji Glejser

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 Variabel: abs

Sumber: Data diolah SPSS versi 25

Dari Tabel di atas 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 di atas tingkat kepercayaan 5% (0,05), maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

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 Variabel: 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.

Analisis 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 linear 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 10. Hasil Uji Regresi Linier

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

Hasil Uji Hipotesis

Uji t menguji masing-masing pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghazali, 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 11. Hasil Uji - t

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 Variabel: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Ouput SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas didapat hasil variabel kompetensi fiskus diketahui bahwa Nilai thitung 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 ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H1 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 thitung 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 ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H2 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 thitung 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 ttabel adalah sebesar 1,98472. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H3 diterima sehingga E-system Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Imam Ghazali, 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 12. Hasil Uji - f

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 Variabel: 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 Fhitung sebesar 11,217 dengan tingkat signifikan 0,000. Untuk tingkat keyakinan 95%, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 96$ maka nilai Ftabel adalah 2,70. Oleh karena Fhitung > Ftabel maka kriterianya adalah H4 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

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square menguji besaran kemampuan dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Menurut (Imam Ghazali, 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 13. 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 Variabel: Kepuasan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS versi 25

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 seperti trust in government, literasi digital dan lainnya.

Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi fiskus X1 memiliki Nilai thitung > ttabel yaitu 2,144 > 1,98472 dengan tingkat signifikan

0,035 < 0.05. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H1 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.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis kedua yang menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan diketahui memiliki nilai thitung > ttabel yaitu 3,270 > 1,98472 dengan tingkat signifikan 0,001 < 0,05. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H2 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.

3, Pengaruh e-system Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, variabel penghindaran pajak diketahui memiliki nilai thitung > ttabel yaitu 2,112 > 1,98472 dengan tingkat signifikan 0,037 < 0.05. Oleh karena nilai thitung > ttabel maka kriterianya adalah H3 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 kewajibannya. 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 (prinsipal). 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. 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 di ketahui 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.

SIMPULAN

Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yaitu Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-System Perpajakan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan 100 sample wajib pajak. Dengan menggunakan metode pengumpulan data (penyebaran kuesioner) dan data sekunder dari Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa kompetensi fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan yang dimiliki oleh fiskus akan berdampak pada kepuasan wajib pajak yang semakin meningkat. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan yang semakin meningkat akan membuat kepuasan dari wajib. E-System Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik sistem perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak akan berdampak pada kepuasan wajib pajak. Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-System Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden atau wajib pajak, sehingga diharapkan untuk peneliti berikutnya menggunakan sampel lebih banyak dikarenakan penelitian ini dapat di generalisir pada ruang lingkup yang lebih luas. Selama penyebaran kuesioner terdapat beberapa responden yang masih kurang serius saat membaca kuesioner sehingga jawaban yang diberikan kurang sesuai dengan kenyataan yang ada.

Implikasi Penelitian

Sebaiknya Kompetensi Fiskus harus tetap ditingkatkan diperbarui terus agar wajib pajak dapat terbantu atas setiap masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak tersebut dan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dimiliki oleh wajib pajak. Kompetensi fiskus dapat ditingkatkan melalui pelatihan yang diberikan KPP, sosialisasi dan pemahaman rutin, sehingga fiskus mampu bertanggungjawab dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Sebaiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus tetap ditingkatkan dengan cara membuka loket pelayanan yang cepat tanggap akan keluhan wajib pajak, pos pelayanan keluhan diperbanyak, karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak menjadi terbantu sehingga kepuasan dari wajib pajak menjadi meningkat pula. E-System Perpajakan yang ada saat ini perlu terus ditingkatkan kembali karena semakin baik sistem perpajakan yang ada saat ini dan dapat mempermudah wajib pajak, tentu akan membuat wajib pajak menjadi semakin puas. Peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak dan menggunakan jumlah sample yang lebih banyak serta mengumpulkan data pendukung dengan melakukan interview, sehingga pembahasan penelitian lebih luas dan terperinci dan hasil kualitas penelitian semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, e-System Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2).
- Aisyah, Siti . (2019) Penerapan Perhitungan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. DOI: <http://dx.doi.org/10.22303/accumulated.1.1.2019.78-87>
- Aisyah, S., Anindya, D. A. ., Azis, A., Habibie, M. ., Risal, T. ., Riadi, & Permai, P. I. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda dua (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Titipapan, Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 10(2), 530–540. <https://doi.org/10.53494/jira.v10i2.609>
- Anggraini EN, S.Aisyah.(2024). Peran Profesionalisme Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Kantor Wali Kota Medan. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*. Retrieved from <https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/jsh/article/view/1911>. Doi: <https://doi.org/10.32487/jshp.v8i1.1911>
- Aisyah, S. ., Natasha, S. F. ., Risal, T. ., Rizki, S. ., Dewi, A. F. ., & Saragih, N. M. . (2023). Analysis of the Effectiveness of Implementing Internal Control on Doubtful Receivables PT. PLN Persero ULP Belawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(4), 1175–1186. <https://doi.org/10.55927/ministal.v2i4.6464>
- Aisyah, S., Anindya, D., Habibie, M., & Purnamasari, E. (2023). Effectiveness of Implementing a Management Control System for Revenue Increase via Credit Sales: A Map Analysis. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 817–826. Retrieved from <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2199>

- Aji, A. W., Erawati, T., & Murti, M. K. (2021). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(3).
- Artika, D., & Aisyah, S. (2023). Management Strategies in Optimizing Tax Compliance: Exploring the Influence of E-Filing, Account Representative, and Taxpayer Knowledge. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 637–646. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2157>
- Felisberto, M. (2019). Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Pelaksanaan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal). *JMM Online*, 3(10).
- Fitriana, F., & Aisyah, S. . (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Putri Hijau). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 2433–2443. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v6i4.21909>
- Habibie, M., Chandra, A. A. ., Aisyah, S., Dewi, A. F. ., Risal, T., Sembiring, E. A. ., & Andini, R. (2024). Pengaruh Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat (Studi Kasus Pada Kelurahan Tanjung Mulia Hilir, Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 10(2), 209–220. <https://doi.org/10.53494/jira.v10i2.504>
- Imam Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10 (Kesepuluh). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, P. P., & Aisyah, S. (2023). Analisis Penerapan Perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 Atas Gaji Karyawan Pada Pt Shippindo Teknologi Logistik. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 2687–2695. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v6i4.22113M>.
- Farouq. (2018). Hukum Pajak di Indonesia (Pertama). Penerbit Kencana. Mardiasmo. (2019). Perpajakan (Pertama). CV. Andi Offset.
- Saputro, P. A., Irman, M., & Patuan Panjaitan, H. (2022). Journal of Applied Business and Technology Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru. *Journal of Applied Business and Technology (JABT)*, 3(3), 287–301. www.e-jabt.org
- Siti Aisyah, Ratih Anggraini Siregar, Taufiq Risal, Ina Liswanty, Tika Nirmala Sari, & Adihariantio. (2023). Analysis of the Effectiveness of Tax Socialization Activities to Increase Compliance with Paying Land and Building Taxes (Case Study of Communities in Medan Labuhan District). *International Journal of Sustainable Applied Sciences*, 1(4), 339–352. <https://doi.org/10.59890/ijzas.v1i4.474>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Pertama). CV. Andi Offset.
- Suryani, & Darmayanti, R. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia (Kedua). Bumi Aksara.
- Suryani, R., & Aji, P. P. (2019). Pengaruh Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Keliling di Kabupaten Banjarnegara. *MEDIKONIS STIE TAMANSISWA*, 19.
- Sutrisna, A., Syamsinar, Abidin, D., & Rastina. (2019). Akuntansi Keprilakuan Manajerial (Pertama). Deepublish.
- Wahyudi. (2017). Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan (Pertama). UB Press.
- Zuana, E., Paramita, P. D., & Andini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Wajib Pajak dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Semarang). *Journal of Accounting*, 2(1).