

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

OLEH:

AUFA FAUZIAH

NPM : 15.833.0098



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

LEMBARAN PENGESAHAN

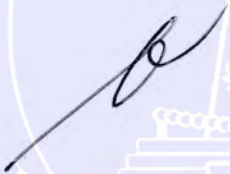
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Nama : Aufa Fauziah

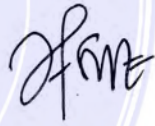
Npm : 158330098

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing


Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA

Pembimbing I


Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak

Pembimbing II


Dr. Hsary Effendi, SE, M.Si

Dekan


Ilham Ramadhan Nasution, SE, AK, M.Si, CA

Ka. Prodi Akuntansi

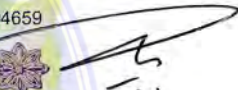
Tanggal Lulus : 24 September 2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana, merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip hasil karya dari orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah. Saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 24 September 2019




Afa Fauziah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR / SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civis akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AUFA FAUZIAH
NPM : 158330098
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty – Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 24 September 2019
Yang menyatakan



Aufa Fauziah

158330098

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Nama : Aufa Fauziah

Npm : 158330098



Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA **Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si

Ilham Ramadhan Nasution, SE, AK, M.Si, CA

Dekan

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 24 September 2019

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR / SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civis akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AUFA FAUZIAH
NPM : 158330098
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty – Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 24 September 2019
Yang menyatakan

Aufa Fauziah
158330098

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

OLEH:

AUFA FAUZIAH

NPM : 15.833.0098



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

ABSTRAK

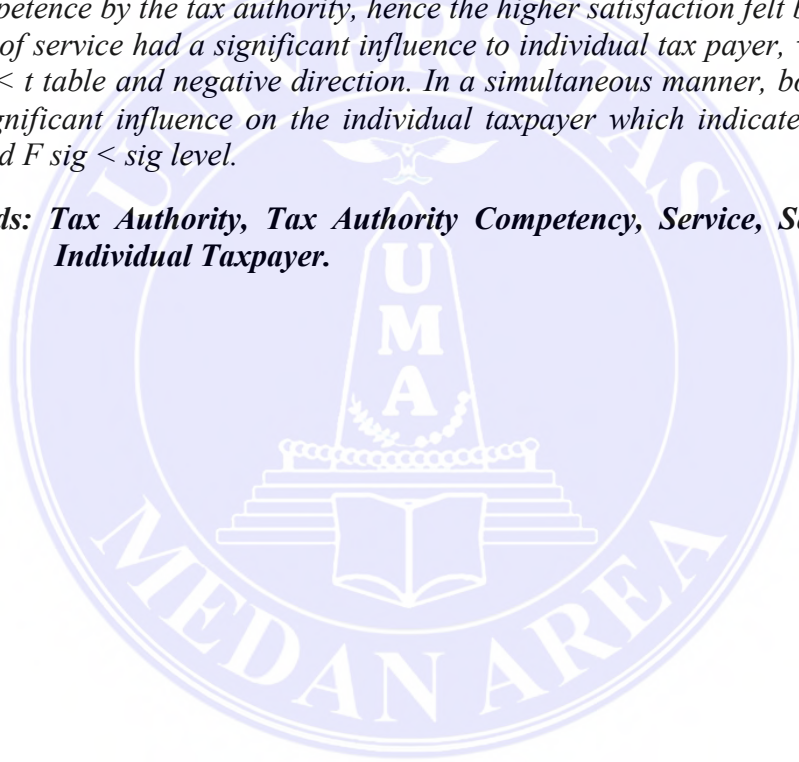
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosisatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang termasuk dalam daftar WP KPP Pratama Medan Timur sebanyak 45 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data survey dan pembagian kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda dengan Teknik IBM SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak adalah kompetensi fiskus yang menunjukkan arah positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki fiskus, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan wajib pajak KPP Pratama Medan Timur tersebut. Variabel kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tanda negatif. Dan secara bersama-sama variabel kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $F <$ dari taraf signifikansi.

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

ABSTRACT

This study aims to determine effects of tax authority competency and service quality of tax authorities on individual taxpayer in KPP Pratama Medan Timur. This research was conducted by the method of quantitative of associative. Populations of this research are 45 people in KPP Pratama Medan Timur. Data that used are from primary data. Technic that used to get the data with survey and questioner. The method of analysis used in this study is multiple linear regression analysis with data processed by SPSS in version 21. Based on the results of the study showed that the variables that have a significant influence on the individual taxpayer is tax authority competency which indicates the positive direction and t count $>$ t table. The higher the competence by the tax authority, hence the higher satisfaction felt by the taxpayer. Quality of service had a significant influence to individual tax payer, which indicates t count $<$ t table and negative direction. In a simultaneous manner, both of variables have significant influence on the individual taxpayer which indicates F count $>$ F table and F sig $<$ sig level.

Keywords: *Tax Authority, Tax Authority Competency, Service, Service Quality, Individual Taxpayer.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriringan salam juga dipersembahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Universitas Medan Area. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”**

Dengan selesainya skripsi ini, mengucapkan terima kasih sebesar-sebesarannya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, M.si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE, M.Si, AK, CA, MM. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA. Selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini dan mendorong penulis agar senantiasa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Hasbiana Dalimunthe, S.E, M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Perusahaan tempat meneliti yaitu KPP Pratama Medan Timur yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut dan pihak-pihak yang terkait di dalamnya yang ikut serta membantu dalam proses penelitian.
7. Alm. Mama tercinta yang sangat saya sayangi dan cintai, *I miss you* ma.
8. Omcan dan Bunda Maya yang selalu menasihati peneliti dalam semua kebaikan dan terimakasih atas doa-doa terbaiknya.
9. Ghania Sopa dan Naysa Ghania yang sangat berperan penting bagi peneliti.
10. Kakak-kakak yang telah mendoakan agar proses skripsi ini berjalan lancar.
11. Semua sahabat tercinta Nita Ariani, Khairul Fadli, Firky Radita, Elicia Maulidina, Benazir, kak Lia, dan Said Arief Setiawan yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas amal baik saudara/i dan semua pihak yang telah bermurah hati memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi ilmu pengetahuan dibidang akuntansi perpajakan, Amin ya robbal ‘alamin.

Medan, 24 September 2019

Aufa Fauziah

158330098

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori-teori	5
2.1.1 Kompetensi Fiskus	5
2.1.1.1 Pengertian Kompetensi Fiskus	5
2.1.1.2 Indikator Kompetensi Fiskus.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	6
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus	6
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak.....	9
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	9
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak.....	11
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual Pemikiran.....	14
2.4 Hipotesis.....	14
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16

3.4	Definisi Operasional Variabel.....	17
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6	Teknik Analisis Data	19
3.6.1	Statistik Deskriptif	19
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	19
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	20
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	21
3.6.5	Uji Hipotesis	23

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	25
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Medan Timur	28
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Timur ..	29
4.1.4	Tugas dan Fungsi Masing-Masing Seksi.....	31
4.2	Teknik Analisis Data.....	36
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	38
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	40
4.2.4	Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	44
4.3	Pembahasan.....	46

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	49
5.2	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1 Realisasi dan Target Penerimaan KPP Pratama Medan Timur.....	2
2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
3 Waktu Penelitian.....	14
4 Ringkasan Definisi Operasional Variabel	17
5 Data Hasil Kuesioner	36
6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
7 Hasil Uji Validitas	38
8 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Fiskus	39
9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	40
10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak.....	40
11 Uji Kolmogorov-Smirnov	41
12 Uji Multikolinearitas	42
13 Analisis Regresi Linear Berganda	43
14 Uji Simultan (Uji F)	45
15 Koefisien Determinasi (R ²).....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konsep Penelitian	12
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Timur	30
4.2 Grafik Scatterplot.....	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP (Jannah, 2016). Organisasi publik dan bisnis mempunyai perbedaan karakteristik dalam hal pelayanan karena produk yang dihasilkan, namun mempunyai persamaan tujuan akhir yaitu, untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. 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.

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga wajib pajak senantiasa rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. 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, 2008:19). 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 2009:3).

Selain kompetensi fiskus, Wajib Pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh Wajib Pajak.. Wajib Pajak akan memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Tjiptono, 2004:60). Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Namun, dapat dikatakan buruk dan tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan.

Tabel 1. Realisasi dan Target Penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Tahun	Realisasi Penerimaan	Target Penerimaan	Persentasi
2013	765,024,173,339	867,910,999,999	88.15%
2014	834,661,964,772	908,663,480,000	91.86%
2015	11,480,000,000	14,500,000,000	79.17%
2016	15,110,000,000	19,900,000,000	75.93%

Sumber: KPP Pratama Medan Timur

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya tidak sebanyak dengan jumlah NPWP yang terdaftar di kantor pajak, sehingga dapat dikatakan bahwa wajib pajak masih belum cukup puas dalam pelayanan yang mereka terima sehingga mengurangi keinginan dalam melaporkan pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan agar tidak ada keluhan keluhan

atau perasaan kurang puas terhadap suatu instansi karena pelayanan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi undang-undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Demi meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan oleh fiskus merupakan upaya yang harus terus diusahakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah, termasuk juga di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Medan Timur”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur?
3. Apakah kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Medan Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dengan fokus yang membahas mengenai permasalahan tentang kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi faktor-faktor lain yang belum diteliti penulis.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada wajib pajak tentang arti pentingnya perpajakan untuk pembangunan Negara dan menghindari untuk melakukan penggelapan pajak agar Negara Indonesia menjadi lebih baik.

3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Melalui penelitian ini, Direktorat Jenderal Pajak dapat mengetahui informasi dan referensi sebagai acuan untuk dapat meningkatkan kinerja kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak sehingga WP semakin aktif dalam seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pajak pribadinya masing-masing.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori-teori

2.1.1 Kompetensi Fiskus

2.1.1.1 Pengertian Kompetensi Fiskus

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Fiskus harus dapat menunjukkan tentang kompetensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak. Hal ini dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, dimaksudkan untuk tetap menjaga kepuasan Wajib Pajak, dengan harapan peningkatan kepuasan Wajib Pajak dapat terpenuhi (Devano dan Rahayu 2006:112).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor NOMOR 237/PMK.01/2014 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan nomor 246/PMK.01/2011 tentang mekanisme penetapan jabatan dan peringkat bagi pelaksana di lingkungan kementerian keuangan; “Kompetensi teknis adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang Pelaksana yang terkait dengan bidang tugas pekerjaannya.” Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh wajib pajak (*tax payer*), juga dipengaruhi oleh kebijakan perpajakan (*tax policy*), administrasi perpajakan (*tax*

administration) dan hukum pajak (*tax law*). Tiga faktor terakhir melekat dan dikendalikan oleh fiskus sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi yaitu pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang – undangan perpajakan

2.1.1.2 Indikator Kompetensi Fiskus

Menurut Ni Luh dan Supadmi (2009:47) , Kompetensi fiskus memiliki dimensi dan indikator sebagai berikut

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi : Tingkat kompetensi fiskus
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik : Tingkat motivasi fiskus sebagai pelayanan publik
3. Sistem informasi pelayanan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan
 - a. Tingkat perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT)
 - b. Sistem informasi perpajakan
 - c. Sistem administrasi perpajakan

2.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, (Siregar dkk, 2012: 7). Menurut Ramadiansyah dkk (2014: 3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu

dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Menurut Siregar dkk (2012: 8), aparat petugas pajak harus bisa menegakan aturan perpajakan, harus bisa bekerja secara jujur, tidak mempersulit wajib pajak, dapat bersikap adil dan petugas pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan prosedur tata cara pembayaran mengenai perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar para wajib pajak merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Yamit (2002) dalam skripsi Rd. Muhamad Faris Utama T (2014: 11), terdapat 5 (lima) karakteristik kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung/ wujud fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko ataupun keraguguan.
- 5) *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para wajib pajak.

Dalam pelayanan kepada wajib pajak terdapat dua pihak yang mendominasi, yaitu:

- a. Pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan dalam pelayanan administrasi publik disebut dengan birokrasi.
- b. Pihak yang dilayani atau organisasi yang menerima pelayanan atau pengguna jasa, yang dalam bahasa bisnis disebut wajib pajak (*customer*).

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

Atau dengan kata lain, dalam hal produk tersebut tidak memenuhi harapan wajib pajak, berarti kurang berkualitas. Demikian pula dengan jasa dari suatu instansi, selama tidak memenuhi harapan wajib pajak, berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas. Begitu pula dengan proses pelayanan, dalam hal tidak memenuhi harapan wajib pajak, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti kualitas pelayanannya kurang. Arti kualitas tidak hanya memuaskan wajib pajak, tetapi menyenangkan wajib pajak, memberikan inovasi kepada wajib pajak, dan membuat wajib pajak menjadi kreatif (Zeithaml et. al., (1990) dalam Syarif

Hidayat (2004:36). Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dilakukan melalui penggunaan instrumen yang tepat yang dapat digunakan untuk lebih memahami mengenai persepsi dan harapan wajib pajak atau wajib pajak (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990) dalam Syarif Hidayat (2004:36).

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Atep Adya Barata (2003:31) dalam bukunya yang berjudul Dasar Dasar Pelayanan Prima, menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

1. “Kemampuan (*Ability*) Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan inovasi, dan menggunakan public relations dalam membina hubungan.
2. Sikap (*Attitude*) Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pengguna.”

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal, mengatakan bahwa indikator dari kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

1. “Pengetahuan (*Knowledge*).
2. Keterampilan (*Skills*).
3. Sikap (*Attitude*).”

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang timbul dari menyatakan perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan apa yang ia harapkan (Kotler, 2008:177)

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila

pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila wajib pajak merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public (Liberty Pandiangan,2005:6).

Kepuasan wajib pajak berarti efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Dalam pasar yang penuh dengan persaingan, terdapat dua pilihan mendasar, yaitu:

- a. Melalui menekan biaya
- b. Memaksimalkan kepuasan wajib pajak.

Dalam hubungan dengan menekan biaya untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin ternyata terbatas pada jangka waktu tertentu dan dalam jangka waktu pendek, sedangkan pada konsep mencari keuntungan dengan memuaskan wajib pajak dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang (Boediono, 2003:39). Rahmianto (2003:10) dalam mengukur tingkat kepuasan wajib pajak menggunakan variabel seperti; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan. Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan yang tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Liberty Pandiangan, 2005:7). Walaupun kepuasan wajib pajak dapat digunakan sebagai ukuran, namun untuk mengetahui apakah wajib pajak tersebut menjadi puas atau

belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itulah diperlukan suatu standar pelayanan (Boediono, 2003).

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Dalam pasal 01 UU Perpajakan No. 16 Tahun 2000 menyebutkan bahwa: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu” (Waluyo, 2000:3).

Wajib pajak meliputi orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, badan, dan BUT. Wajib pajak diartikan sebagai orang yang dituju oleh undang-undang untuk dikenakan pajak. Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal/berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Yang dimaksud wajib pajak orang pribadi dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang berada lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia (Waluyo, 2000:4). Waluyo (2000:6) menjelaskan yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi luar negeri adalah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia/berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan. Wajib pajak dalam negeri dikenakan pajak atas penghasilan baik yang diterima atau diperoleh dari Indonesia/luar Indonesia sedangkan subjek pajak luar negeri dikenakan pajak hanya atas penghasilan yang biasa dari sumber penghasilan di Indonesia (Waluyo, 2000:10).

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan manajemen kepuasan wajib pajak adalah (Gaspersz, 1997):

1. Ketepatan waktu pelayanan: menyangkut waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan: berkaitan dengan validitas dan reliabilitas pelayanan, serta bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak eksternal seperti staf administrasi, instruktur, keamanan dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada di garis depan dalam melayani langsung wajib pajak eksternal.
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari wajib pajak.
5. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, instruktur dan lain-lain
7. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan dan citra pelayanan.
8. Pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti misalnya kebersihan dan keindahan lingkungan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

2.2. Penelitian terdahulu

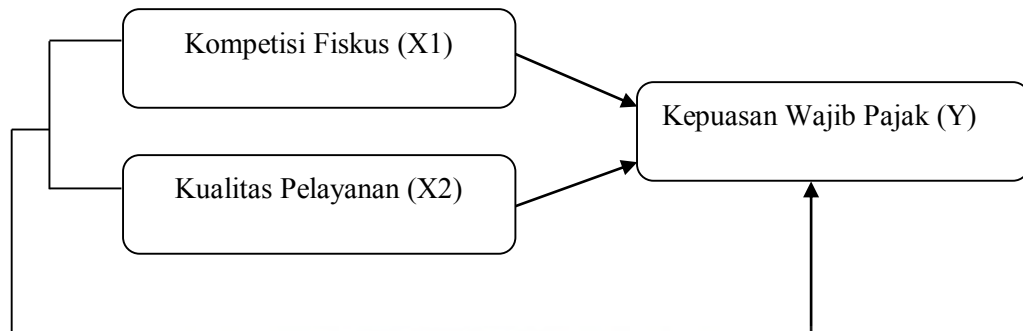
Berbagai penelitian mengenai kepuasan wajib pajak telah dilakukan terlebih dahulu. Penelitian mengenai wajib pajak yang dilakukan masih memiliki keterbatasan dan inkonsistensi dalam hasil penelitiannya. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penulis, adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi, Mukhzam Ika Ruhana	Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak	Hasil Penelitian Adalah Secara Simultan Kompetensi Fiskus (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Kompetensi Fiskus (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Secara Parsial Juga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Fitrio Ramadhani	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan	<i>Service Quality, Acces, Fiskus Competence, And Tax Satisfaction</i>	<i>The Result Of This Study Showed That Service Quality, Acces, And Fiskus Competence Have Effect On Tax Satisfaction Fulfillment Of Corporate Taxpayers.</i>
Ishak Awaluddin, Sulvariany Tamburaka	<i>The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari</i>	<i>Service quality, tax payer's satisfaction, the obedience of paying tax</i>	<i>The result of this research is to show that service quality affects significantly to the obedience of paying motorized vehicle tax. The tax payer's satisfaction affects positively but not significant to the obedience of paying motorized vehicle tax.</i>

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka Pemikiran dapat digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

H3 : Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Pada KPP Pratama Medan Timur yang terletak di Jl. Suka Mulia No. 17A, A U R, Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. I dan Lt. IV, Medan Maimun, Medan, Sumatera Utara 20151.

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2019 sampai dengan Juli 2019

Tabel 3. Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2019				
		Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Penyusunan proposal	■				
2	Seminar proposal		■			
3	Pengumpulan data			■		
4	Analisis data				■	
5	Seminar Hasil					■
6	Pengajuan Meja hijau					■
7	Meja Hijau					■

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama. Sekaran (2006: 121) menambahkan bahwa populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal

minat yang ingin peneliti investigasi. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak KPP Medan Timur Medan.

3.2.2. Sampel

Sekaran (2006: 123) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel dipilih dari sub populasi sifat sesuai dengan sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun karakteristik sampling adalah sebagai berikut;

1. Wajib Pajak KPP Medan Timur
2. Wajib Pajak yang Aktif dalam melaporkan Pajaknya

Dikarenakan tidak adanya informasi mengenai berapa jumlah seluruh wajib pajak KPP Medan Timur tersebut, maka diasumsikan 45 (empat puluh lima) orang wajib pajak sesuai dengan kriteria sampling yang telah ditetapkan.

3.3. Jenis dan sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (primary data) dimana data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarkan melalui internet (Sekaran, 2011)). Data tersebut diperoleh dengan menggunakan kuisisioner kepada masing-masing responden, dengan cara memberikan seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk untuk dijawabnya (Sugiyono,2013:199).

3.4. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai atau proksi atau representasi dari construct yang dapat diukur dari berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena. Construct adalah abstraksi dari fenomena-fenomena nyata yang diamati. Variable penelitian merupakan mediator antara construct yang abstrak dengan fenomena yang nyata.

Definisi operasional merupakan penentuan construct sehingga menjadi variable yang dapat diukur, menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan dalam mengoperasikan construct sehingga memungkinkan peneliti yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik. Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Wajib Pajak.

Adapun Definisi Operasional Variabel, sebagai berikut :

Tabel 4 Ringkasan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kompetensi Fiskus (X1)	“Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”. <i>Ni Luh dan Supadmi (2009:47)</i>	1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi 2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. 3. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. <i>Ni Luh dan Supadmi (2009:47)</i>	Likert (<i>Sugiyono :2010</i>)

Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan (<i>Rusydi,2011</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap <i>Siti Kurnia Rahayu (2010:129)</i>	Likert (<i>Sugiyono :2010</i>)
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (<i>Silitonga, 2010</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Akurasi pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan 4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan 5. Kelengkapan 6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan 7. Variasi model pelayanan 8. Pelayanan pribadi <i>(Gaspersz, 1997)</i>	Likert (<i>Sugiyono :2010</i>)

3.5. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei. Metode survei yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Masing-masing Wajib Pajak diberikan kuisisioner dengan jangka waktu pengembalian 1 (satu) minggu terhitung sejak kuisisioner diterima oleh responden.

Setiap responden diminta untuk memilih salah satu jawaban dalam kuisisioner yang sesuai dengan persepsinya diantara alternatif jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dibuat menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk mendapatkan rentang jawaban sangat tidak setuju sampai dengan jawaban sangat setuju dengan memberi tanda cek (√) atau tanda silang (×) pada kolom yang dipilih. Kuisisioner dengan bentuk ini lebih menarik responden

karena kemudahannya dalam memberi jawaban dan juga waktu yang digunakan untuk menjawab akan lebih singkat.

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian (jabatan, lama pengalaman kerja, keahlian khusus, latar belakang pendidikan). Analisis ini digunakan untuk menjelaskan variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak. Analisis deskriptif ini dapat diuji dengan menggunakan statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, minimum, dan standar deviasi, dan juga dapat dilihat dari klasifikasi masing-masing variabel.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Kegiatan pengolahan data dengan melakukan tabulasi terhadap kuesioner dengan memberikan dan menjumlahkan bobot jawaban pada masing-masing pertanyaan untuk masing-masing variabel. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik antara lain :

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sehingga kualitas kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan pertanyaan dan faktor situasional merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat pengukur variabel yang akan diteliti. Jika alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data tidak andal atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian

yang diperoleh tidak akan mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya, oleh karena itu dalam penelitian ini diperlukan, uji validitas dan uji reabilitas:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dalam mengukur suatu konstruk, dan apakah dimensi-dimensi yang diukur secara sungguh-sungguh mampu menjadi item-item dalam pengukuran (Ghozali, 2005; Sekaran, 2005). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor pertanyaan. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r kurang dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5 persen berarti butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2013).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama (Sekaran, 2000) dan jika dilakukan pengukuran kembali dari waktu ke waktu oleh orang lain (Ghozali, 2013). Pengujian ini dilakukan untuk menghitung koefisien *Cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila mempunyai koefisien Cronbach alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2013). Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian.

3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model pengujian yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 21. Pengujian ini dianggap sesuai dengan rumusan masalah ini karena penelitian

ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis pertama, kedua dan ketiga akan diuji dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X₁ = Kompetensi Fiskus

X₂ = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien

e = Error

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka diperlukan pengujian asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas, multikolinieritas, heteroskedastitas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendeteksi normal.

Uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan membandingkan *Asymptotic Significance* $\alpha = 5\%$. Dasar penarikan kesimpulan

adalah data dikatakan distribusi normal apabila *Asymptotic Significance* $>0,05$ (Santoso, 2012).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independennya (Ghozali, 2006).

Untuk mendeteksi adanya masalah multikolinearitas adalah dengan menggunakan perhitungan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).. Nilai VIF kurang dari 10 menunjukkan bahwa korelasi antar variabel independen masih dapat ditolerir (Ghozali, 2006)..Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 21.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013).

Untuk mendeteksi adanya heterokedatisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan adanya heterokedatisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedatisitas. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.

3.6.5. Uji hipotesis

1. Uji Partial (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk masing – masing variabel Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan secara individu terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan uji regresi parsial (uji t). Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Berdasarkan probabilitas

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, arti bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Membandingkan t hitung dengan t tabel

- a. Jika t hitung $< t$ tabel, artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Jika t hitung $> t$ tabel, artinya variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

2. Uji signifikansi simultan (uji F)

Uji hipotesis dengan F- test digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas secara bersarna – sama dengan variabel terikat. Hipotesis yang diajukan:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, artinya secara bersama – sama tidak terdapat pengaruh *brand equity* dan inovasi terhadap keputusan pembelian.

H1 : $b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya secara bersama – sama terdapat pengaruh *brand equity* dan inovasi terhadap keputusan pembelian.

Kriteria pengambilan keputusan:

H0 di dukung jika F hitung < F tabel pada $\alpha = 5 \%$

H0 tidak di dukung jika F hitung > F tabel pada $\alpha = 5 \%$

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besarnya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1) (Ghozali, 2013:97). Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin baik variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan, baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. Untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat dari koefisien korelasi parsialnya. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi terbesar, maka variabel tersebutlah yang paling berpengaruh

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal tersebut membuktikan bahwa jumlah fiskus yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak, tidak dijadikan sebagai hambatan terwujudnya kepuasan wajib pajak. Jumlah fiskus yang minim namun kompetensi yang terbentuk dari fiskus diharapkan memiliki kompetensi, motivasi tinggi sebagai pelayanan publik, dan juga sebagai sistem informasi pajak dan sistem administrasi perpajakan sehingga kepuasan wajib pajak dapat terwujud. Hal yang paling mendominasi dari ketiga bentuk fiskus tersebut di atas yaitu sistem informasi pajakan dan sistem administrasi perpajakan yang paling berpengaruh pada besarnya kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Wajib Pajak sudah tidak begitu merasakan kualitas pengetahuan, keterampilan, hingga sikap dari pemberian pelayanan oleh fiskus yang maksimal, yang nantinya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dikarenakan semakin banyaknya pengguna sistem pelaporan online yang telah aktif berjalan dan pemberitahuan via email yang juga sudah

berjalan sejak beberapa tahun terakhir ini. Sehingga kualitas pelayanan fiskus semakin tidak dirasakan oleh wajib pajak, terutama yang paling mendominasi ialah keterampilan fiskus yang tidak dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak pada masa ini.

3. Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama berkaitan dengan kepuasan yang diterima wajib pajak pribadi, jika wajib pajak menerima pelayanan yang baik dari fiskus, akan meningkatkan kualitas kompetensi fiskus dalam melayani wajib pajak pribadi dengan baik dan adil.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Fiskus, fiskus harus tetap terus belajar untuk menguasai segala aturan-aturan perpajakan agar dapat memberi penjelasan yang baik kepada wajib pajak mengenai perpajakan sehingga wajib pajak merasa puas serta memberikan kualitas pelayanan yang *exclusive* atau memperlakukan wajib pajak dengan perlakuan yang sama secara merata tanpa memandang status wajib pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan topik sejenis perlu dilakukan penambahan variabel misalnya kepatuhan wajib pajak dan keandalan aparatur pajak, periode tahun, dan KPP Pratama lain secara umum dan

khusus sehingga hal ini akan mampu menjelaskan kepuasan wajib pajak di Indonesia sehingga diperoleh daya prediksi yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Boediono, B., “*Pelayanan Prima Perpajakan*”, Rineka Cipta: Jakarta, 2003.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Direktorat Jenderal Pajak, *Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*.
- Harjanti, Sari. 2009. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pejabat Struktural Eselon III dan IV di Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Jannah, Shofuro Zahrotul. 2016. “*Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)*”. Skripsi, Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa : Benyamin Molan). *Jilid 1*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Hida, Ramdhanisa El. 2010. “*Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak*”. <http://finance.detik.com/read/2010/10/05/141529/1456035/4/wajibpajak-masih-kecewa-dengan-pelayanankantor-pajak>.

Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011.

Pandiangan, Liberty, “*Puaskah Anda dengan pelayanan pajak,*” artikel ini diakses tanggal 20 Desember 2007, dari <http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id/berita.php?cmd=detail&id=2005-10-10%2010:47:04>

Parasuraman, A., Berry, Leonard L. & Zeithaml, Valerie A. (1993) “Research note: more on improving service quality measurement”, *Journal of Retailing*, vol. 69, p. 140-147.

Qodir, Subki Abdul. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)*”. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang *Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan*

Rahmianto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*, Vol 3, Maret 2003

Ramadiansyah, Dimas, Nengah Sudjana dan Dwiatmanto. 2014. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Siregar, dkk. 2014. *Akuntansi Biaya, Edisi 2*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)

Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14

- Supriyanto. 2006. *“Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan”*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta
- Tjiptono, F. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat
- Utama T, Rd. Muhammad Faris. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Puewakarta)*. Skripsi Program S1 Universitas Widyatama. Bandung.
- Waluyo, *“Perubahan UU Perpajakan Era Reformasi”*, Salemba Empat: Jakarta, 2000.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga
- Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill.
-----, Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press

LAMPIRAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

Surat Kesiediaan Responden

Kepada Yth

Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi

Di KPP Pratama Medan Timur, Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Medan Area, saya :

Nama : Afa Fauziah

Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur”. Untuk itu saya berharap Bapak/ibu bersedia untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai penilaian kinerja di tempat Bapak/Ibu bekerja, sehingga kerahasiannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Informasi yang diperoleh atas partisipasi Bapak/Ibu merupakan faktor kunci untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak. Dimohon untuk membaca tiap setiap pertanyaan secara hati-hati dan menjawab dengan lengkap semua pertanyaan. Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan anda, yang penting memilih jawaban sesuai dengan pendapat anda.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Afa Fauziah

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Isilah data berikut sesuai dengan data pribadi Anda.

No. Responden : (diisi oleh Peneliti)

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan*

Menggunakan e-Filing/e-SPT : belum pernah <1 tahun >1 tahun

Pendidikan : Diploma S1 S2

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Kuesioner ini ditujukan kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang selalu/senantiasa melaporkan pajak.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti diharapkan merupakan jawaban yang benar dan jujur sehingga hasil penelitian ini dapat maksimal
3. Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)

**KUESIONER VARIABEL INDEPENDEN (X1)
KOMPETENSI FISKUS**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Fiskus diharapkan memiliki Kompetensi						
1.	Fiskus/Petugas bekerja secara profesional demi meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan pelayanan yang terbaik					
3.	Fiskus/Petugas Pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan tanggap					
4.	Fiskus/Petugas Pajak mampu menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
Fiskus memiliki Motivasi Tinggi Sebagai Pelayan Publik						
5.	Fiskus/Petugas menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya					
6.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terhadap pembayaran pajak					
Sistem Informasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan						
7.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan penjelasan yang sangat jelas mengenai sistem-sistem yang digunakan wajib pajak (Kring Pajak, E-filing, E-SPT, Online Payment, dsb)					
8.	Fiskus/Petugas Pajak mempermudah kebutuhan wajib pajak dengan adanya sistem online saat pembayaran, dan pelaporan sehingga fiskus merasa tidak perlu membuang waktu dengan antri					

Sumber: (Ni Luh dan Supadmi (2009:47) dalam A Mila Renza, 2015)

**KUESIONER VARIABEL INDEPENDEN (X2)
KUALITAS PELAYANAN**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pengetahuan						
1.	Fiskus selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat					
2.	Fiskus dapat menjawab permasalahan wajib pajak					
3.	Fiskus memiliki pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani					
Keterampilan						
4.	Fiskus selalu trampil dalam menanggapi masalah yang dihadapi wajib pajak					
5.	Fiskus cepat dan tanggap ketika ada pengaduan dari wajib pajak					
Sikap						
6.	Fiskus berkomunikasi dengan baik terhadap wajib pajak					
7.	Fiskus memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang					
8.	Fiskus memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak					

Sumber : (Siti Kurnia Rahayu (2010:129) dalam A Syarifudin, 2016)

**KUESIONER VARIABEL DEPENDEN (Y)
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Ketepatan Waktu Pelayanan						
1.	Saya merasa puas karna kualitas pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu					
Akurasi Pelayanan						
2.	Saya merasa puas karena setiap informasi yang saya butuhkan mengenai perpajakan selalu tersedia di bagian pelayanan					
Kesopanan dan Keramahan						
3.	Saya merasa puas pada pelayanan yang diberikan petugas pajak yang selalu sopan dan ramah pada saya selaku wajib pajak					
Tanggung Jawab yang Berkaitan dengan Penerimaan Pesanan						
4.	Saya merasa puas dengan penerimaan pesanan yang segera ditanggapi petugas pajak					
Kelengkapan						
5.	Sistem online (e-filing dan e-spt) yang sudah lengkap membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien					
6.	Saya merasa puas dengan sarana pendukung lainnya (fasilitas tempat parkir, kursi tempat menunggu, gedung dengan AC) yang tersedia di kantor pajak					
Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan						
7.	Saya selalu mendapatkan kemudahan saat mengisi SPT karena bantuan Petugas Pajak					
Variasi Model Pelayanan						
8.	Saya merasa tidak ada perbedaan perlakuan yang diberikan Petugas pajak kepada wajib pajak					
Pelayanan Pribadi						
9.	Saya merasa puas atas pelayanan permintaan khusus mengenai perpajakan					

Sumber : (Gasperz, 1997 dalam Nengah Ardane, 2017)

KOMPETENSI FISKUS									
Responden	Fiskus diharapkan memiliki Kompetensi				Fiskus memiliki Motivasi Tinggi sebagai Pelayan Publik		Sistem Informasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan		SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
01	1	1	1	2	1	1	1	2	10
02	3	4	3	2	4	2	4	2	24
03	4	4	3	2	3	4	4	3	27
04	1	1	2	2	1	1	2	1	11
05	3	3	2	3	2	3	3	3	22
06	1	1	2	3	1	1	2	2	13
07	2	3	3	3	2	2	2	2	19
08	2	3	3	2	4	2	2	3	21
09	2	2	2	2	3	2	2	2	17
10	2	3	2	3	3	3	2	2	20
11	4	4	4	2	4	1	2	2	23
12	2	1	2	2	1	1	1	2	12
13	2	3	2	2	3	2	2	2	18
14	2	3	2	3	3	3	2	2	20
15	2	1	1	1	2	1	1	2	11
16	1	1	3	3	2	2	2	2	16
17	2	2	2	1	3	3	2	2	17
18	2	3	2	2	2	2	2	2	17
19	3	3	3	3	1	3	2	2	20
20	1	1	1	3	3	2	2	1	14
21	4	3	3	3	3	4	3	4	27
22	3	2	2	4	2	3	2	2	20

23	2	2	1	1	2	2	3	3	16
24	3	3	3	3	2	2	2	2	20
25	2	1	3	3	2	2	2	2	17
26	2	1	2	1	1	1	1	1	10
27	2	2	2	2	2	3	2	1	16
28	1	3	1	2	1	1	1	1	11
29	1	2	2	1	2	3	3	2	16
30	1	2	2	3	2	3	2	3	18
31	2	1	2	1	1	1	1	1	10
32	2	1	1	2	2	2	1	1	12
33	3	1	1	2	1	2	2	2	14
34	1	1	2	2	1	1	2	2	12
35	1	2	2	3	1	1	2	1	13
36	1	2	1	2	3	1	2	1	13
37	3	1	2	2	2	2	1	2	15
38	1	1	2	2	2	2	2	3	15
39	3	3	3	1	3	2	3	3	21
40	2	2	2	1	2	2	4	3	18
41	3	3	4	2	3	3	3	3	24
42	3	1	3	1	1	2	1	1	13
43	1	3	1	1	1	2	1	2	12
44	1	2	1	2	1	1	2	1	11
45	2	1	1	2	1	2	1	1	11

KUALITAS PELAYANAN									
Responden	Pengetahuan			Keterampilan		Sikap			SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
01	2	2	3	2	2	2	3	2	18
02	2	2	1	2	1	2	3	3	16
03	2	2	1	1	1	1	2	3	13
04	3	2	1	2	3	2	2	2	17
05	3	3	2	3	1	3	4	4	23
06	2	2	1	2	2	2	2	1	14
07	2	1	2	1	2	2	2	2	14
08	2	1	1	2	2	1	2	1	12
09	3	2	1	1	2	2	2	1	14
10	2	2	1	2	2	2	2	1	14
11	3	3	3	3	3	3	3	2	23
12	2	3	2	2	2	2	3	1	17
13	1	1	1	2	1	1	1	1	9
14	2	3	3	3	3	4	4	2	24
15	1	1	1	1	1	1	1	4	11
16	2	1	3	4	3	4	4	4	25
17	1	1	2	3	2	3	3	2	17
18	1	2	2	2	2	2	2	2	15
19	2	2	3	1	3	1	3	2	17
20	3	3	1	3	1	3	2	2	18
21	1	1	3	3	3	2	4	3	20
22	2	3	2	2	2	2	3	2	18
23	3	2	1	2	1	3	2	3	17
24	3	2	3	2	3	2	2	2	19
25	2	3	3	2	3	2	2	2	19
26	1	1	2	1	2	1	1	1	10
27	2	1	2	2	2	2	3	2	16

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

28	2	2	1	1	1	2	1	1	11
29	2	2	2	2	2	2	3	3	18
30	1	1	2	2	2	2	3	2	15
31	2	1	1	1	2	3	1	1	12
32	3	3	1	2	1	2	2	1	15
33	2	1	1	1	1	1	2	2	11
34	3	1	2	1	2	1	1	2	13
35	1	2	1	1	1	1	1	1	9
36	2	2	1	1	1	1	1	1	10
37	1	2	2	2	2	2	2	1	14
38	1	2	2	2	2	2	2	2	15
39	2	2	3	3	3	3	2	3	21
40	1	1	2	2	2	2	2	4	16
41	2	1	4	3	4	3	3	3	23
42	2	1	3	1	3	1	2	1	14
43	2	2	1	1	1	1	2	1	11
44	1	1	2	1	1	1	2	1	10
45	2	1	1	1	1	1	1	1	9

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

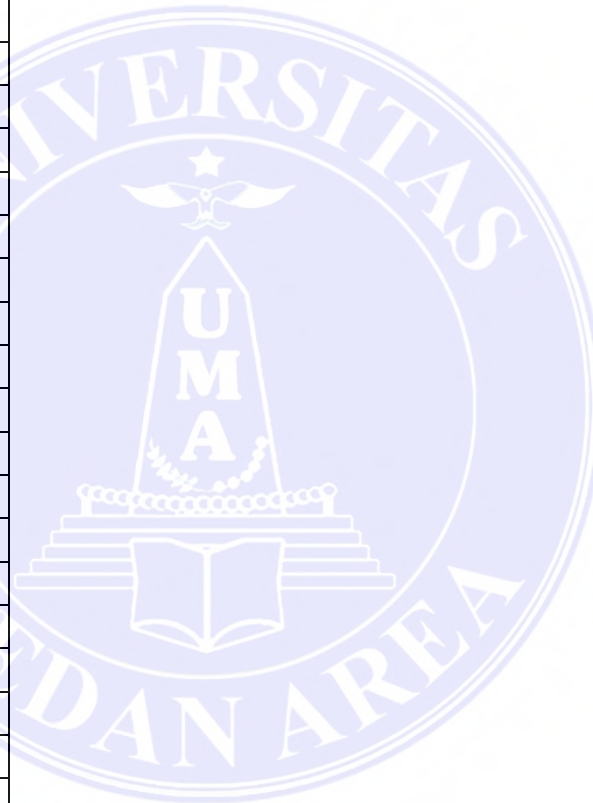
Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

KEPUASAN WAJIB PAJAK										
Responden	Ketepatan Waktu Pelayanan	Akurasi Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan	Tanggung Jawab yang Berkaitan dengan Penerimaan Pesanan	Kelengkapan		Kemudahan dan Mendapatkan Pelayanan	Variasi Model Pelayanan	Pelayanan Pribadi	SKORE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
01	2	1	2	1	2	3	1	3	3	18
02	3	3	2	2	2	4	2	2	4	24
03	3	4	3	3	4	2	4	2	3	28
04	1	3	2	1	2	3	3	2	1	18
05	4	3	2	3	3	3	2	2	3	25
06	1	3	3	1	2	1	1	3	1	16
07	3	2	2	2	3	2	1	2	2	19
08	4	3	2	2	2	3	3	3	3	25
09	2	2	2	3	3	1	1	2	1	17
10	3	3	2	3	2	2	3	3	2	23
11	4	3	3	4	2	3	2	2	3	26
12	1	2	4	3	3	1	1	2	1	18
13	4	3	2	1	2	2	3	3	2	22
14	3	3	3	3	3	1	3	2	3	24
15	1	1	1	1	1	3	3	3	3	17
16	2	3	3	1	3	3	2	4	3	24
17	1	2	3	3	1	1	1	3	3	18
18	1	3	2	2	2	2	1	2	1	16
19	3	2	3	1	2	3	3	3	3	23

20	1	2	2	3	1	2	2	4	2	19
21	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
22	2	3	2	3	2	3	2	2	1	20
23	1	2	2	2	3	2	2	2	2	18
24	1	3	2	2	3	3	2	2	3	21
25	3	3	3	2	2	1	3	3	1	21
26	2	3	3	2	1	1	1	3	1	17
27	2	2	2	1	2	3	3	3	2	20
28	1	3	3	3	3	2	1	4	2	22
29	2	2	2	2	2	2	3	1	2	18
30	1	2	3	3	1	2	3	3	2	20
31	1	2	2	2	1	2	1	2	2	15
32	1	3	3	3	1	2	2	3	2	20
33	3	2	1	1	2	1	2	2	3	17
34	4	1	3	3	2	1	3	2	1	20
35	3	3	1	3	1	1	3	1	1	17
36	2	2	2	3	2	1	3	1	1	17
37	3	3	2	3	3	2	2	3	2	23
38	3	2	2	2	2	2	3	2	2	20
39	3	3	3	4	2	3	2	4	3	27
40	3	2	3	4	3	2	2	3	2	24
41	2	3	3	4	3	2	3	3	3	26
42	3	3	1	3	1	1	1	3	1	17
43	2	3	1	1	3	3	3	2	1	19
44	3	2	1	2	3	2	1	1	2	17
45	2	2	1	1	2	1	1	2	1	13

NO RESPONDEN	X1	X2	Y
1	10	18	18
2	24	16	24
3	27	13	28
4	11	17	18
5	22	23	25
6	13	14	16
7	19	14	19
8	21	12	25
9	17	14	17
10	20	14	23
11	23	23	26
12	12	17	18
13	18	9	22
14	20	24	24
15	11	11	17
16	16	25	24
17	17	17	18
18	17	15	16
19	20	17	23
20	14	18	19
21	27	20	29
22	20	18	20
23	16	17	18
24	20	19	21
25	17	19	21
26	10	10	17
27	16	16	20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

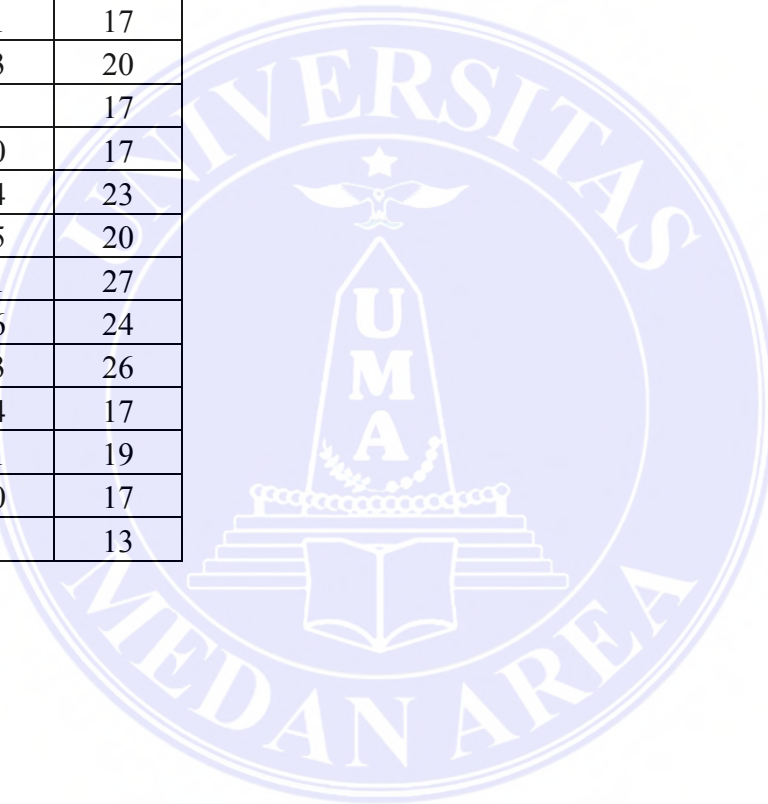
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

28	11	11	22
29	16	18	18
30	18	15	20
31	10	12	15
32	12	15	20
33	14	11	17
34	12	13	20
35	13	9	17
36	13	10	17
37	15	14	23
38	15	15	20
39	21	21	27
40	18	16	24
41	24	23	26
42	13	14	17
43	12	11	19
44	11	10	17
45	11	9	13



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/28/19

Access From (repository.uma.ac.id)

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

