

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS DI KPP PRATAMA  
KEBON JERUK SATU TAHUN 2015)**

**Ferry Adang**

Universitas Tarumanagara Jakarta

[ferrya@fe.untar.ac.id](mailto:ferrya@fe.untar.ac.id)

*Abstract*

The purpose of this research is to determine empirically whether the service quality (tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy) affect taxpayer's satisfaction.

This research was conducted by distributing 255 pieces of questionnaires to KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Questionnaires were returned and in the content of 235 pieces and are all used in this research. Multiple Linear Regression was used to the test of hypothesis.

The result of this research showed that tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy had significant influence in taxpayer's satisfaction

**Keywords: Taxpayer's Satisfaction, Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy**

**I. Pendahuluan**

Pemerintah memiliki fungsi untuk mensejahterahkan masyarakatnya secara merata, baik dari golongan atas, menengah, maupun bawah. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, pembangunan nasional wajib dilakukan. Menurut *Kleinjans*, Pengertian Pembangunan yaitu suatu proses pencapaian pengetahuan dan ketrampilan baru, perluasan wawasan manusia, tumbuhnya suatu kesadaran baru, meningkatnya semangat kemanusiaan, dan suntikan kepercayaan diri. Berbagai cara dapat dilakukan untuk mewujudkan pembangunan seperti perbaikan infrastruktur, penciptaan lapangan pekerjaan baru sebagai upaya menurunkan tingkat pengangguran, perbaikan fasilitas-fasilitas umum, dan lain sebagainya. Untuk mewujudkan semua itu, diperlukanlah dana yang sangat besar mengingat semakin pesatnya pertumbuhan masyarakat Indonesia. Dana tersebut disebut sebagai penerimaan negara. Penerimaan negara terbagi menjadi dua, yaitu penerimaan pajak dan bukan pajak. Sebagian besar penerimaan negara berasal dari pajak, karena itu, sangatlah penting peran pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan pentingnya pajak bagi perwujudan pembangunan negara sehingga wajib pajak dapat melakukan kewajibannya sebagai salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai salah satu alternatif untuk pembangunan negara.

Sejak reformasi pajak tahun 1983, Indonesia menganut sistem *self-assesment system* dari 3 sistem pemungutan pajak yang ada. Menurut Tjahjono dan Husein (2005:21), *self assessment system* memberikan keleluasaan kepada wajib pajak dalam menghitung besarnya pajak terutang mereka sendiri, yang mana artinya wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung, meyetorkan, dan melaporkan pajaknya kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pada *self assessment system*, fiskus bertindak mengawasi wajib pajak dan memberikan arahan dalam bentuk konsultasi, penyuluhan, dan sosialisasi. Dilihat dari pengertian tersebut, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, baik orang pribadi ataupun badan menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan penerapan sistem ini karena wajib pajak dengan sukarela menghitung, melapor, dan menyetorkan sendiri jumlah pajak kepada negara.

Karena itu, pemerintah harus berupaya agar kepatuhan dan kesadaran masyarakat akan pajak tinggi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dan kesadaran wajib pajak

adalah indeks kepuasan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan digunakan sebagai salah satu pengukuran terhadap tingkat kepuasan, dimana apabila tingkat kualitas pelayanan di suatu KPP baik maka tingkat kepuasan para Wajib Pajak pun akan semakin meningkat. Indikator yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan antara lain adalah kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor pajak, kemudahan dalam mengakses informasi perpajakan, fasilitas kantor pajak, dan kejelasan serta kemudahan prosedur yang harus dijalani untuk membayar pajak dan mendapatkan pelayanan untuk pelaporan pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti variabel-variabel dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat wajib pajak, yakni antara lain bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta *empathy*.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan penerimaan pajak telah dilakukan oleh Silalahi, Musadieq, dan Nurtjahjono (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepuasan wajib pajak telah dilakukan oleh Antini, Amelia Tri (2010) menyatakan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan wajib pajak.

Penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit telah dilakukan oleh Yudhy, Suhendra (2012) menyatakan bahwa variabel bebas *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara individual maupun bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Setijo, Sumadi (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak: studi pada obyek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta satu menyatakan bahwa variabel, *reability*, *responsibility*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seentara variabel *emphaty* dan *tangibility* tidak berpengaruh signifikan.

## **II. Tinjauan Literatur dan Hipotesis**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Mutu pelayanan dan produk dapat dibuat indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Salah satu format pengukurannya adalah dengan skala Likert yang dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan/produk.

Untuk memungkinkan para pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe Likert bisa dipergunakan. R.A. Likert (1932) mengembangkan prosedur penskalaan dimana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan yang positif.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004 : 59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Tjiptono (2004: 61), menyebutkan bahwa: "Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan".

Terdapat lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, et.al, 1998):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik

yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan

peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Pengaruh dari variabel *tangibles* dengan kepuasan wajib pajak dapat dinilai dari fasilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Apabila KPP memiliki fasilitas yang memadai dan nyaman serta dilengkapi dengan fasilitas teknologi memadai maka WP akan semakin mudah dalam melakukan aktivitas perpajakan sehingga kepuasan wajib pajak akan meningkat.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh antara *tangibles* dengan tingkat kepuasan wajib pajak

2. *Reability*, atau keandalan

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Variabel *reability* memiliki hubungan dengan kepuasan wajib pajak dimana apabila para petugas pajak dapat memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya maka WP akan mudah dalam melakukan pelopran serta pembayaran pajak yang sesuai dengan *Standar Operation Procedure (SOP)* sehingga kepuasan wajib pajak yang melakukan kewajiban pajaknya di KPP akan meningkat.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh antara *reability* dengan tingkat kepuasan wajib pajak.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan

yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan petugas pajak untuk memberikan informasi yang jelas dengan waktu singkat dapat membuat proses pelaksanaan kewajiban perpajakan berjalan dengan cepat dan efisien sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh antara *responsiveness* dengan tingkat kepuasan wajib pajak.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Variabel *assurance* melihat apakah petugas pajak memiliki pengetahuan yang cukup, kesopanan, dan kemampuan petugas pajak untuk meyakinkan wajib pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Semakin sopan, tanggap dan kompeten petugas pajak dalam memberikan pelayanan pajak maka WP dapat memperoleh informasi yang jelas dan meningkatkan kemudahan pembayaran pajak sehingga semakin meningkat kepuasan WP.

H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh antara *assurance* dengan tingkat kepuasan wajib pajak.

5. *Emphaty*,

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Jika petugas pajak dapat memberikan penjelasan dan solusi atas permasalahan perpajakan WP, maka WP akan semakin mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan WP.

H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh antara *emphaty* dengan tingkat kepuasan wajib pajak.

$H_6$  : *Tangibles, reability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.

### III. Metode Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kewajibannya di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Sampel yang diambil dari populasi di atas adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sedang melakukan kewajibannya di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Pemilihan metode *simple random sampling* dengan pengambilan sampel secara acak untuk mengisi kuesioner dan menjadi sampel penelitian. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, dan kepuasan wajib pajak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan data primer yaitu data dikumpulkan dengan cara menggunakan kuesioner yang diperoleh langsung oleh peneliti yang disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Kebon Jeruk satu. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain: penelitian kepustakaan, dimana penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan membaca jurnal-jurnal maupun penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Kuesioner disebut juga dengan nama instrumen penelitian yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengukur data yang diteliti (Soentoro:2015).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner multikotomis. Dalam kuesioner multikotomis responden memiliki lebih dari dua alternative tanggapan atas pertanyaan yang diajukan. Setelah kuesioner dikumpulkan dari koresponden maka kuesioner akan diberikan nilai dengan menggunakan skala Likert R.A. Likert (1932) mengembangkan prosedur penskalaan dimana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Penilaian dengan skala Likert dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Skala Likert**

Skala	Nilai
Sangat penting/ Sangat puas	5
Penting / Puas	4
Netral / Netral	3
Tidak penting / Tidak puas	2
Sangat tidak penting / Sangat tidak puas	1

Uji validitas Priyatno (2010:90) mendefinisikan validitas adalah ketepatan atau kecemasan suatu finstrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Teknik pengujian yang akan digunakan dalam uji validitas ini adalah menggunakan korelasi Bivariate-Pearson. Pengujian validitas ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel ( uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item – item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel ( uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item – item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan ( dinyatakan tidak valid). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

### Pengujian Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolonieritas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat *BLUE* (*Blue Linear Unbiased Estimator*).

1. Normalitas.

Uji normalitas adalah usaha untuk menentukan apakah data variabel yang kita miliki mendekati populasi distribusi normal atau tidak. Ada beragam cara menguji normalitas, diantaranya menggunakan rasio kurtosis dan tasio *skewness*, pendekatan grafik (histogram), *Saphiro Wilk test*, atau *Kolmogorov-Smirnov test*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan kriteria pengujian data terdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05 dan data terdistribusi tidak normal apabila nilai signifikansi < 0,05.

2. Multikolonieritas.

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi liner berganda terdapat korelasi antar independen variabel. Model regresi linier ganda yang baik seharusnya korelasi antar independen variabel adalah kecil atau justru sama sekali tidak ada. Dengan kata lain, model regresi liner ganda yang baik adalah yang tidak mengalami multikolonieritas (Sufren dan Natanael, 2013:109). Cara untuk menguji multikolonieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kriteria pengujiannya adalah jika nilai *tolerance* berada diantara 0,0 – 1 dan nilai VIF berada dibawah angka 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

3. Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah kesalahan (*error*) pada data kita memiliki varians yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas memiliki suatu kondisi bahwa vaarians *error* berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi linier ganda yang baik adalah tidak mengalam heteroskedastisitas. (Sufren dan Natanel, 2013:110). Uji heteroskedastisitas dapat menggunakan metode *Scarlet Plot*, Uji *Park*, Uji *White*, dan Uji *Glejser*. Penelitian ini menggunakan Uji *Glejser* dengan kriteria pengujian jika tingkat sig. > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Teknik Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas, yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *asurance*, dan *emphaty*. Variabel terkait nya adalah kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda dengan persamaan:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan wajib pajak

X<sub>1</sub> = *Tangibles*

X<sub>2</sub> = *Reliability*

X<sub>3</sub> = *Responsiveness*

X<sub>4</sub> = *Assurance*

X<sub>5</sub> = *Emphaty*

e = Kesalahan pengganggu atau variabel pengganggu

Statistik yang digunakan untuk pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Uji analisis determinasi (R<sup>2</sup>), digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai R<sup>2</sup> adalah antara 0 sampai dengan 1. Dimana

nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (2) Uji koefisien regresi secara parsial ( Uji t), digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika jumlah *degree of freedom (df)* lebih besar sama dengan 20 dengan derajat signifikan 0,05 maka hipotesis ditolak. (3) Uji koefisien regresi secara simultan (Uji F / ANOVA), digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika derajat signifikan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima.

#### IV. Hasil dan Pembahasan

Populasi yang digunakan untuk menyelesaikan pembahasan ini adalah populasi yang telah terdaftar atau belum terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu yang beralamat di Jl. Arjuna Selatan No. 1, Kebon Jeruk, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 255 buah kepada wajib pajak orang pribadi secara acak yang melakukan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu pada periode November 2015. Kuesioner yang kembali dan dapat digunakan untuk penelitian hanyalah 235 buah. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan jumlah responden selama penyebaran kuesioner yaitu pada tanggal 6 November sampai dengan 17 November 2015.

Berikut akan dibahas tentang profil responden yang diukur berdasarkan *gender*, pekerjaan, dan pendidikan responden:

##### 1. Gender Responden

Dari pengembalian sebanyak 235 kuesioner, diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 172 responden dengan presentase sebanyak 73,2%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 63 responden dengan presentase 26,8%.

##### 2. Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan responden dikelompokkan menjadi empat, yaitu wiraswasta, karyawan, mahasiswa/i, dan lain-lain. Dari 235 responden di dapatkan data bahwa 30 responden dengan presentasi sebesar 12,8% adalah wirawasta, 183 responden dengan presentasi sebesar 77,9% adalah karyawan, 7 responden dengan presentasi sebesar 3% adalah mahasiswa/i, dan 15 responden dengan presentasi sebesar 6,4% adalah lain-lain.

##### 3. Pendidikan Responden

Pendidikan terakhir responden dikelompokkan menjadi SMP, SMA, D3/ Diploma, S1/ Sarjana, S2/ Magister/ Pasca Sarjana, S3/ Doktor. Dari 235 responden di dapatkan data 8 responden dengan presentase 3,4% berpendidikan terakhir SMP, 119 responden dengan presentase 50,6% berpendidikan terakhir SMA, 41 responden dengan presentase 17,4% berpendidikan terakhir D3/ Diploma, 65 responden dengan presentase 27,7% berpendidikan terakhir S1/ Sarjana, 2 responden dengan presentase 0,9% berpendidikan terakhir S2/ Magister/ Pasca Sarjana, tidak ada responden yang berpendidikan terakhir S3/ Doktor.

#### Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Dari Hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang ada pada kuesioner bahwa R hitung lebih besar daripada R tabel, dan sesuai dengan dasar analisis yang digunakan, hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil reliabilitas menunjukkan besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada seluruh variabel  $> 0,60$  dan sesuai dengan dasar analisis yang digunakan, hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian seluruhnya reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Asumsi yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolonierita, tidak adanya heteroskedasitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

#### 1. Uji Normalitas.

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel yang dipakai oleh peneliti mendekati populasi distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini digunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengujian jika nilai signifikansi  $> 0,05$  berarti data terdistribusi normal.

**Tabel 4.1. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		235
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,40104534
	Absolute	,073
Most Extreme Differences	Positive	,025
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		1,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,164

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan hasil pengolahan diatas bahwa nilai sig. Adalah  $0,164 > 0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel yang dipakai pada penelitian berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi linier ganda terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi linier berganda yang baik seharusnya korelasi antar variabel independen adalah kecil atau justru sama sekali tidak ada. Jika nilai *tolerance* berada diantara 0,0-1,0 dan nilai VIF lebih rendah dari angka 10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

**Tabel 4.2. Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Tangibles	,926	1,080
Reliability	,576	1,736
Responsiveness	,535	1,868
Assurance	,650	1,538
Empathy	,681	1,469

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 20

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam metode penelitian ini tidak multikolonieritas dikarenakan syarat pengukuran yang terpenuhi, yaitu nilai *tolerance* yang tidak berada dibawah 0,00 maupun diatas 1,00; dan nilai VIF yang lebih rendah dari 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah kesalahan (*error*) pada data memiliki varians yang sama atau tidak. Penelitian ini menggunakan Uji *Glejser* dengan kriteria pengujian apabila signifikansi  $>0,05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.3. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,473	,222		2,126	,035
1					
Tangibles	,030	,048	,043	,640	,523
Reliability	,056	,048	,099	1,159	,248
Responsiveness	-,043	,048	-,080	-,896	,371
Assurance	-,069	,041	-,134	-1,659	,098
Empathy	-,024	,037	-,052	-,656	,513

a. Dependent Variable: ABSRES  
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Bisa dilihat dari hasil pengujian diatas, bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi karena memiliki nilai signifikansi  $> 0,0$

### Hasil Uji Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ganda bertujuan untuk mengetahui presentase hubungan atau pengaruh antara variabel dependen (terikat) dengan variabel independennya (bebas).

**Tabel 4.4. Uji Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ )**

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629 <sup>a</sup>	,396	,383	,405

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: KepuasanWP

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 20

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan *R square* sebesar 0,386 atau sebesar 39,6% dengan menggunakan nilai *adjusted R square* sebesar 0,383 atau 38,3%. Nilai *adjusted R* dalam penelitian ini mendekati nilai nol, hal ini berarti kemampuan variabel-variabel independen yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Pernyataan di atas juga menjelaskan bahwa variabel kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kelima variabel independennya sebesar 38,3% sedangkan sisanya 61,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti pemenuhan terhadap hak dan kewajiban masyarakat ( salah satu contohnya adalah kemudahan dalam membayar pajak, perbaikan aparat pemerintah dan sistem pembayaran pajak, pelayanan yang tidak membedakan wajib pajak, dan variabel lainnya).

### Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) dan Hasil pengujian Regresi

Tujuan uji koefisien regresi secara parsial adalah untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan regresi linier berganda yaitu dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% atau tingkat signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05\%$ ).

**Tabel 4.5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,402	,349		1,152	,250
Tangibles	,178	,075	,128	2,395	,017
Reliability	,206	,076	,184	2,718	,007
Responsiveness	,215	,076	,200	2,850	,005
Assurance	,172	,065	,169	2,658	,008
Empathy	,172	,057	,187	3,000	,003

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen *Tangibles* atau Bukti Fisik (X1) dengan variabel dependen Kepuasan Wajib Pajak (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05. Besar koefisien menunjukkan nilai 0,178 sehingga dapat disimpulkan apabila *tangibles* meningkat 1 satuan maka nilai kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,178 satuan.

Variabel independen *Reability* atau Keandalan (X2) berpengaruh signifikan dengan variabel dependen Kepuasan Wajib pajak (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05. Besar koefisien menunjukkan nilai 0,206 sehingga dapat disimpulkan apabila *reability* meningkat 1 satuan maka nilai kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,206 satuan variabel independen.

*Responsiveness* atau Ketanggapan (X3) dengan variabel dependen Kepuasan Wajib pajak (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Besar koefisien

menunjukkan nilai 0,215 sehingga dapat disimpulkan apabila *responsiveness* meningkat 1 satuan maka nilai kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,215 satuan.

Variabel independen *Assurance* atau Jaminan (X4) dengan variabel dependen Kepuasan Wajib pajak (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Besar koefisien menunjukkan nilai 0,172 sehingga dapat disimpulkan apabila *assurance* meningkat 1 satuan maka nilai kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,172 satuan

Variabel independen *Empathy* (X5) dengan variabel dependen Kepuasan Wajib pajak (Y) karena nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Besar koefisien menunjukkan nilai 0,172 sehingga dapat disimpulkan apabila *emphaty* meningkat 1 satuan maka nilai kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,172 satuan

### Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.6. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24,670	5	4,934	30,021	,000 <sup>b</sup>
Residual	37,636	229	,164		
Total	62,306	234			

a. Dependent Variable: KepuasanWP

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Hasil di atas menunjukkan bahwa variabel independen (*Tangibles* atau Bukti Fisik; *Reliability* atau Keandalan; *Responsiveness* atau Ketanggapan; *Assurance* atau Jaminan; *Empathy*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak). Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya syarat uji F yaitu sig.  $0,000 < 0,05$ .

## V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Kesimpulan pertama berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada tingkat signifikansi 0,05% atau 5%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H1, H2, H3, H4, H5 diterima.

Kesimpulan yang kedua adalah variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama berpengaruh secara signifikan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H6 diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Atini (2010); tetapi bertolak belakang dengan penelitian Setijo dan sumadi (2005).

Manfaat dari penelitian ini adalah agar Kantor Pelayanan Pajak dapat menilai kinerja dan meningkatkan fasilitas serta pelayanan dari petugas pajak agar tingkat kepuasan wajib pajak dapat terus meningkat. Atas penelitian ini KPP diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap wajib pajak secara individual.

Didalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan- keterbatasan yang memerlukan penyempurnaan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan – keterbatasan tersebut antara lain adalah keterbatasan waktu dan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu Kantor Pelayanan Pajak yaitu KPP Pratama Kebon Jeruk Satu, sehingga memiliki kemungkinan hasil penelitian yang berbeda atau tidak sama jika diaplikasikan pada Kantor Pelayanan Pajak lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, DJP diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan KPP untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari para Wajib Pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada para petugas pajak agar para petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, DJP juga dapat memberikan akses yang lebih mudah untuk para Wajib Pajak untuk mencari informasi mengenai pelaporan di kantor pajak.

Kepada peneliti selanjutnya, disarankan penelitian berikutnya dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan dapat dikembangkan dengan menjadikan variabel kepuasan wajib pajak menjadi variabel *intervening* atau variabel penghubung terhadap kesadaran untuk membayar pajak. Atau dapat juga peneliti selanjutnya dapat melakukan perbandingan ruang lingkup seperti KPP yang satu dengan KPP yang lainnya sehingga mendapatkan hasil yang lebih relevan dan dapat melakukan perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dari 235 responden, pada penelitian selanjutnya, diharapkan jika memungkinkan untuk menambah jumlah responden dan menambah periode penyebaran kuesioner agar penelitian ini mendapatkan data sebanyak mungkin sehingga data lebih relevan dan akurat.

Penelitian ini hanya dilakukan untuk meneliti variabel independen yaitu kualitas pelayanan (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy*), sedangkan untuk variabel dependennya adalah kepuasan wajib pajak (Y). Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti kemudahan dalam membayar pajak, pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak, perbaikan sistem aparat pemerintah dan sistem pembayaran pajak sehingga dapat menciptakan penelitian yang lebih baik lagi.

## VI. Referensi

- Direktorat Jendral Pajak. (2015). Realisasi Penerimaan Pajak per 31 Juli 2015. Tanggal 7 Agustus 2015. <http://www.pajak.go.id/content/realisasi-penerimaan-pajak-31-juli-2015>.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Edisi satu. BP: Undip.
- Iqbal. (2015). Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan. <http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa: TEORI DAN PRAKTIK. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- M. Andi Setijo Nugroho dan Sumadi. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Kajian Bisnis dan Manajemen: 59-72
- Mansur dan Wardoyo. (2005). Pajak Terapan Brevet A&B Pemahaman Terapan Dalam Kerangka Hukum Pajak. Edisi 2005. Tangerang: TaxSys

- Mardiasmo. (1987). Perpajakan. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Nasution, Zulkarimen. (2007). *Komunikasi Pembangunan (Pengenalan Teori dan Penerapannya)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Natanael dan Sufren. (2013). Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nazir, Moh. (2005). Metodologi Penelitian. Cetakan keenam. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Nurtjahjono, Musaediq, dan Silalahi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
- Priyatno, Duwi. (2012). Cara Kilat Belajar Analisa Data Dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi.
- Purwoto, Agus. (2007). Panduan Laboratorium Statistik Infrensial. Jakarta: PT Grasindo
- Resmi, Siti. (2009). Perpajakan, Teori dan Kasus. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat
- Riadi. (2014). Metode Statistika Parametik & Nonparametik. Cetakan kedua. Tangerang: PT Pustaka Mandiri
- Rosinta dan Aryani. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Soentoro. (2015). Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian dengan Aplikasi Statistika. Edisi pertama. Depok:PT Taramedia Bakti Persada
- Sudrajat dan Ridwan. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Cetakan I. Bandung: Penerbit Nuansa
- Suhendra dan Yudhy. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Artha Sejahtera). *E-Journal Ekonomi*.
- Sumadi dan Nugroho. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*.
- Tryana, Tiraada. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMB*.
- Yudhy, Ferry SE dan Dr. E. Susy Suhendra. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit*.