

# KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SINGARAJA

I Ketut Satya Wijaya<sup>1</sup>, Ketut Gunawan<sup>2</sup>, I Made Madiarsa<sup>3</sup>,

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Sebagai instansi pemerintahan yang bertugas dalam pelayanan dan pengawasan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan wajib sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuisioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisa statistik dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji f dan uji t dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel* dan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows Version 20*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) Keandalan dan ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan jaminan, empati dan wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. 2) Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. 3) Model regresi linier berganda diperoleh dalam bentuk persamaan  $Y = 1.219 + 0,288X_1 + 0,491X_2 + 0,009X_3 + 0,128X_4 + 0,018X_5$  dengan koefisien determinasi sebesar 0,970 yang berarti 97% kepuasan wajib pajak dapat diterangkan oleh variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Wujud Fisik, Kepuasan Wajib Pajak*

## PENDAHULUAN

Pajak sebagai sumber penerimaan negara memiliki peranan yang semakin penting dari waktu ke waktu. Hal tersebut terkait dengan fungsi pajak itu sendiri

<sup>1</sup> Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja Angkatan Tahun 2013/2014

<sup>2</sup> Tenaga pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti

<sup>3</sup> Tenaga pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti

yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Sebagai fungsi *budgetair*, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran rutin pemerintah. Sebagai fungsi *regulerend*, pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi, politik, kebudayaan, dan hankam (Mardiasmo, 2003).

Meningkatkan dan mengedepankan pelayanan pada pelayanan pajak terlihat dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak secara *online* melalui *e-registration*, pelaporan pajak (*e-reporting*, *e-SPT*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filling*), konsultasi (*e-consulting*), dan sebagainya. Komitmen ini semata-mata ditujukan untuk mewujudkan pelayanan perpajakan yang prima, efektif dan memuaskan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja sebagai bagian dari organisasi Direktorat Jenderal Pajak mempunyai kewajiban membantu mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan. Secara umum usaha pencapaian target penerimaan dilakukan melalui usaha intensifikasi pajak, yaitu optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap obyek serta subyek pajak yang telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja dan usaha ekstensifikasi pajak, yaitu kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Program intensifikasi dapat dilakukan salah satunya dengan melakukan perbaikan pelayanan terhadap wajib pajak. Hal ini dilakukan mengingat setiap wajib pajak pasti memiliki kepentingan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Kepentingan wajib pajak tersebut harus diperhatikan dengan baik karena akan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak yang tentunya secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja harus secara terus-menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan

wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi yang dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dilakukan agar sistem perpajakan pajak bisa berjalan lebih efektif dan efisien.

Kepuasan wajib pajak adalah harapan utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja yang saat ini secara terus-menerus memperbaiki kinerja kantornya. Wajib pajak merupakan salah satu unsur terpenting dalam ekistensi kantor pajak, maka keberadaannya harus diperhatikan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja harus berusaha bagaimana memahami kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) dari setiap wajib pajak. Sehingga hal ini merupakan suatu bentuk tuntunan bagi pihak kantor dalam memahami karakteristik perilaku wajib pajaknya. Kepuasan wajib pajak bukanlah hal yang mudah dicapai, karena setiap wajib pajak memiliki penilaian masing-masing tentang kepuasan. Kepuasan wajib pajak pada pelayanan suatu Kantor Pelayanan Pajak dapat diukur salah satunya melalui dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Lupiyoadi (2006:148), kualitas pelayanan jasa dapat dievaluasi melalui 5 (lima) dimensi besar, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud fisik (*tangibles*). Artinya kelima dimensi di atas menjadi indikator apa yang diharapkan oleh pelanggan dalam hal ini adalah wajib pajak mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Oleh karena itu disusunlah skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Singaraja”.

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan wujud fisik (*tangibles*) secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja?. Adapun Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan wujud fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan wujud fisik (*tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

## **KAJIAN TEORITIS**

Teori pertama yang mendukung penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:148) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yaitu: *tangibles* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Teori kedua yang mendukung penelitian ini adalah teori kepuasan pelanggan oleh Kotler dalam Rangkuti (2006:23) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

## **Hipotesis Penelitian**

Ada 2 hipotesis penelitian dalam penelitian ini yaitu hipotesis 1 yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Hipotesis 2 yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **Identifikasi Variabel**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud fisik (*tangibles*). Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan wajib pajak.

### **Definisi Operasional Variabel**

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya bagi wajib pajak. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah pelayanan sesuai standar, penguasaan peraturan perpajakan, ketepatan pemecahan masalah dan pelayanan yang baik.

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas kepada wajib pajak. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah kecepatan pelayanan, kecepatan memberi solusi, ketanggapan pelayanan, kejelasan informasi dan kesiapan penanganan keluhan.

Jaminan (*assurance*) menyangkut pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk menumbuhkan rasa percaya wajib pajak. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah jaminan pelayanan yang sama, kesopansantunan karyawan, kepercayaan, memberi rasa aman dan informasi yang akurat.

Empati (*empathy*) meliputi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada wajib pajak oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja dalam memberikan pelayanan. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah perhatian secara individual, pemahaman kebutuhan wajib pajak, mengutamakan kepentingan wajib pajak, kesediaan mendengar dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

Wujud fisik (*tangible*) mencakup fasilitas fisik, peralatan, keberadaan pegawai, dan lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja yang mendukung proses pelayanan kepada wajib pajak. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah ruangan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), media penyaluran saran, tempat duduk antrian, sistem antrian tata letak ruangan dan lokasi kantor.

Kepuasan wajib pajak adalah penilaian yang diberikan oleh wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan berdasarkan tingkat kinerja. Jika kinerja berada di bawah harapan, wajib pajak tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wajib pajak puas. Jika kinerja melebihi harapan, wajib pajak sangat puas atau senang. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pelayanan sesuai harapan, harapan sesuai kenyataan, jaminan mutu pelayanan dan kepuasan secara menyeluruh.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja yaitu sebanyak 54.297 wajib pajak. Oleh karena jumlah populasi terlalu banyak, maka ditetapkan jumlah sampel untuk mewakili populasi yang ada.

Besarnya jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Umar 2005:78) yaitu:

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Berdasarkan rumus tersebut untuk kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 10 %, maka diperoleh sampel sebanyak 99,82 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan dengan empat cara yaitu (1) Observasi lapangan yang dilakukan dengan pengamatan langsung pada obyek yang akan diteliti, yaitu wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. (2) Kuisisioner digunakan untuk lebih memudahkan dalam pelaksanaan penelitian, pengolahan data, dan analisis data. Pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner adalah tipe pilihan untuk memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban, karena alternatif jawaban sudah disediakan. Dalam kuisisioner digunakan sistem skala Likert dengan 5 kategori penilaian, yaitu: jawaban SS (sangat setuju) dengan skor 5, jawaban S (setuju) dengan skor 4, jawaban R (ragu-ragu) dengan skor 3, jawaban TS (tidak setuju) dengan skor 2, jawaban STS (sangat tidak setuju) dengan skor 1. (3) Wawancara dilakukan peneliti dengan wajib pajak yang menerima pelayanan untuk memperoleh informasi tambahan atau pendukung. (4) Dokumentasi dengan mempelajari dokumen yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

### **Pengujian Instrumen**

#### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Menurut Umar (2003:127) validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur. Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila  $r = 0,3$ . Peneliti disini mencoba melakukan uji validitas dengan menggunakan SPSS (*statistical*

*program for social science*). Bila koefisien korelasi positif, dan  $r \geq 0,3$  maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Menurut Umar (2003:126) reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran dimana pengujiannya dengan menganalisis konsistensi butir- butir yang ada. Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ . *Cronbach alpha* dapat diartikan sebagai hubungan yang positif antara pernyataan satu dengan yang lainnya.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa kuantitatif dan analisa kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi analisis data deskriptif dengan tujuan untuk memberi gambaran secara umum tentang kondisi obyek penelitian yang dijadikan responden dan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependen yaitu kepuasan Wajib Pajak
- X<sub>1</sub> = Variabel independen pertama yaitu keandalan (*reliability*)
- X<sub>2</sub> = Variabel independen kedua yaitu ketanggapan (*responsiveness*)
- X<sub>3</sub> = Variabel independen ketiga yaitu jaminan (*assurance*)
- X<sub>4</sub> = Variabel independen keempat yaitu empati (*emphaty*)
- X<sub>5</sub> = Variabel independen kelima yaitu wujud fisik (*tangibles*)
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> sd b<sub>5</sub> = Koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji f dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan *software microsoft excel* dan SPSS. Analisa kualitatif digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yang telah

diperoleh, dimana dengan analisis ini akan diuraikan dan dijelaskan hasil-hasil kuantitatif dan hasil wawancara sehingga mendapatkan kesimpulan yang bersifat akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik dan kepuasan wajib pajak telah valid dimana  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -kritis (0,3). Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan nilai *cronbach's alpha* lebih besar (>) dari 0,60 yang berarti bahwa atribut pada variabel tersebut sudah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*). Dengan demikian kuisioner layak digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil regresi dengan menggunakan program SPSS, maka didapatkan koefisien regresi yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Table 1  
Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.219	.345		3.529	.001
Keandalan	.288	.110	.295	2.611	.011
Ketanggapan	.491	.154	.522	3.188	.002
Jaminan	.009	.058	.010	.158	.875
Empati	.128	.091	.142	1.410	.162
Wujud Fisik	.018	.043	.025	.432	.667

Sumber : Data Primer, Diolah Dengan SPSS 20, 2013

Berdasarkan table 1 maka didapatkan persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 1.219 + 0,288X_1 + 0,491X_2 + 0,009X_3 + 0,128X_4 + 0,018X_5$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

### Hasil Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  masing-masing variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik dengan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2  
Hasil Uji T

No.	Variabel	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$ ( $\alpha = 5\%$ )	Keterangan
1	Keandalan	2,611	1,984	Signifikan
2	Ketanggapan	3,188	1,984	Signifikan
3	Jaminan	0,158	1,984	Tidak Signifikan
4	Empati	1,410	1,984	Tidak Signifikan
5	Wujud Fisik	0,432	1,984	Tidak Signifikan

Hasil uji menunjukkan hasil variabel keandalan dan ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Namun, secara parsial variabel jaminan, empati dan wujud fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

### Hasil Uji F (Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3  
Hasil Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 <i>Regression</i>	867.986	5	173.597	632.397	.000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	25.804	94	.275		
<i>Total</i>	893.790	99			

Hasil uji f menunjukkan hasil bahwa keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik) dalam menerangkan variasi variabel terikat (kepuasan wajib pajak). Hasil uji  $R^2$  pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.985 <sup>a</sup>	.971	.970	.524

Pada tabel 5.5 dapat dilihat bahwa nilai *R Square* ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,971. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas ( keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik) dapat menjelaskan variabel terikat (kepuasan wajib pajak) sebesar 97%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

#### a) Pengaruh Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Keandalan adalah kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya kepada wajib pajak. Hasil uji t data variabel keandalan dan kepuasan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,611 > 1,984$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

#### b) Pengaruh Variabel Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Ketanggapan adalah kemauan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Hasil uji t data variabel ketanggapan dan kepuasan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $3,188 > 1,984$ ). Sehingga dapat disimpulkan ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

c) Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Jaminan meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja untuk menumbuhkan rasa percaya wajib pajak yang menerima pelayanan. Hasil uji t data variabel jaminan dan kepuasan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0,158 < 1,984$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini pelayanan yang diberikan apabila aspek kualitas pelayanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan.

d) Pengaruh Variabel Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Empati dapat berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai kepada wajib pajak yang menerima pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Hasil uji t data variabel empati dan kepuasan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0,158 < 1,984$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan *image* mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.

#### e) Pengaruh Variabel Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Wujud fisik dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja yang mendukung proses pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Hasil uji t data variabel empati dan kepuasan wajib pajak dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0,158 < 1,984$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil uji f menunjukkan bahwa keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara bersama-sama akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja harus memperhatikan dan meningkatkan semua variabel kualitas pelayanan agar kepuasan wajib pajak dapat ditingkatkan dan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tepat waktu dan penerimaan pajak dapat meningkat.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil pengolahan data diperoleh kesimpulan (1) Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. (2) Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. (3) Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. (4) Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. (5) Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, Semakin tinggi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah variabel yang paling dominan atau berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (*R Square*) dapat diketahui bahwa sebanyak 97% kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja dapat diterangkan oleh keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Keandalan dan ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan jaminan, empati, dan wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja hendaknya mengedepankan keandalan dan ketanggapan dengan tetap menjaga dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan wajib pajak

meningkat, serta tidak mengabaikan jaminan, empati dan wujud fisik karena ketiga variabel ini merupakan variabel yang tidak bisa dipisahkan dengan terciptanya kepuasan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja hendaknya menjaga kualitas pelayanan dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan berkomunikasi baik dengan wajib pajak agar kepuasan wajib pajak dapat ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dan penerimaan pajak dapat meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama. Jakarta. Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Penerbit Andi:Yogyakarta
- Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko). *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa*. Fakultas Ekonomi, UII., Yogyakarta.