

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GRESIK SELATAN**

Umi Elan, M. Restu Prayogi

### **ABSTRACT**

*In the socio-cultural life of poor service delivery can lead to disruption of the psychology of taxpayers who indicated the reduced sense of mutual respect, the emergence of mutual suspicion that ultimately lead to taxpayer indifference both to government and to others. Due to a very bad look through a variety of unrest and anarchy in many areas. Along with that taxpayers tend to pick shortcut that leads towards the negative with a range of measures that tend to violate the law. Various problems were identified that appear to be immediately addressed to the taxpayer against the government's confidence can be restored. The study was done in order to determine the strength of the relationship between service quality to satisfaction of mandatory taxes and to find out how much influence the quality of service to the satisfaction of compulsory taxes.*

*This study uses a quantitative approach to research by the population of taxpayers registered during the month of June 2011 total of 600 taxpayers. While the sampling method used was simple random sampling, the sampling method is random / random and every taxpayer shall have the same opportunity to be sampel. Kesimpulan interpretation of results based on calculations using the statistical F test and t test statistics in the interpretation results indicate that the independent variable quality of service (X) has a significant influence on the dependent variable satisfaction of the taxpayer (Y). Thus the second research hypothesis is proven. Obtained from the SPSS output Coefficientsa simple linear regression model  $Y = 1.347 + 0.541 X$ , it means: 1). Constants of 1.347 states that if the quality of service (X) is considered constant (0), then the satisfaction of the taxpayer (Y) = 1.347 for the unit; 2). Regression coefficient of quality of service (X) of 0.541 states that every increase of one unit of service quality (X) will increase taxpayer satisfaction (Y) of 0.541 units.*

**Keyword: Service Quality, Satisfaction, Taxpayer**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Masih banyaknya pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dimana pelayanan tersebut belum memenuhi harapan wajib pajak misalnya molomnya waktu penyelesaian habisnya formulir surat setoran pajak, petugas pelayanan kurang ramah dan kurang senyum. Banyak hal yang berkaitan dengan pemberian pelayanan dimana pelayanan tersebut belum memenuhi harapan wajib pajak.

Sektor pemerintah dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah impian wajib pajak terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal ini sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta” dimana apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap sebuah pelayanan, wajib pajak dapat beralih kepada perusahaan lain yang sejenis.

Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi wajib pajak untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu pelayanan yang serupa situasi inilah yang harus disadari oleh instansi pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan instansi pemerintah kepada wajib pajak memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain.

Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan instansi pemerintah kepada wajib pajak akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar pertumbuhan ekonomi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian pelayanan yang buruk menjadi

salah satu penyebab terjadinya penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja.

Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan instansi pemerintah kepada wajib pajak dapat memperbaiki tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah. Pemberian pelayanan yang buruk dapat mendorong munculnya krisis kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah. Krisis kepercayaan wajib pajak teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian wajib pajak terhadap pemerintahnya.

Perbaikan pelayanan instansi pemerintah kepada wajib pajak mutlak diperlukan karena dapat menimbulkan kepuasan wajib pajak sehingga kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Dalam kehidupan sosial budaya pemberian pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan terganggunya psikologi wajib pajak yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai, timbulnya saling curiga yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian wajib pajak baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusakan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan hal itu wajib pajak cenderung memilih jalan pintas yang menjurus kearah negatif dengan berbagai tindakan yang cenderung melanggar hukum. Berbagai masalah yang diidentifikasi tersebut tampaknya harus segera diatasi agar kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah bisa dipulihkan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif research* dengan populasi pada wajib pajak terdaftar selama

bulan Juni 2011 sebanyak 600 wajib pajak. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan secara acak/random dan setiap wajib pajak mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

Metode pengambilan sampel dari populasi menurut Slovin yang dikutip oleh Husein Umar dalam metode riset bisnis (2002 : 78) dapat ditentukan sebagai berikut:

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

dimana:

n : Jumlah minimal sampel yang dibutuhkan.

N : Jumlah populasi.

e : *error bound* yang ditoleransi (5%).

Dengan menggunakan rumus diatas dari populasi sebanyak 600 wajib pajak diperoleh jumlah sampai sebanyak 240 responden.

### Jenis dan Sumber Data

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada wajib pajak penerima pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan. Sedangkan data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa referensi dari penelitian terdahulu dan bacaan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian, misalnya keputusan menteri, surat edaran, dan lain-lain.

### Variabel Penelitian dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian

#### a) Variabel Penelitian

- Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan.
- Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Wajib Pajak.

#### b) Definisi Konseptual Variabel Penelitian

Variabel bebas kualitas pelayanan (x) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu organisasi yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan wajib Pajak. Variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) adalah hasil pendapat dan penilaian wajib pajak terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan. Jika kinerja dibawah harapan, wajib pajak tidak puas. Tetapi, jika kinerja pelayanan melebihi harapan, wajib pajak sangat puas dan senang.

### Variabel Penelitian dan Definisi operasional variabel Penelitian

#### a) Variabel Penelitian

- Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan.
- Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Wajib Pajak.

#### b) Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel bebas kualitas pelayanan (X) adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pemenuhan harapan wajib pajak. Variabel bebas kualitas pelayanan (Y) memiliki indikator – indikator sebagai berikut:

- Prosedur pelayanan
- Waktu penyelesaian
- Biaya pelayanan
- Produk pelayanan
- Sarana dan prasarana
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) adalah tingkat pemsaan wajib pajak yang diperoleh setelah menerima pelayanan, melakukan atau menikmati sesuatu. Variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- Prosedur pelayanan
- Persyaratan pelayanan
- Kejelasan petugas pelayanan
- Kedisiplinan petugas pelayanan
- Tanggung jawab petugas pelayanan

- Kemampuan petugas Pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Keadilan mendapatkan pelayanan
- Kesopanan dan keramahan petugas
- Kewajaran biaya pelayanan
- Kepastian biaya pelayanan
- Kepastian jadwal pelayanan
- Kenyamanan lingkungan
- Keamanan pelayanan

### Teknik Pengumpulan Data

- a) Metode kuesioner / angket  
Yaitu dengan cara membagikan formulir-formulir yang berisi pertanyaan tertulis kepada responden. Jawaban responden digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak.
- b) Metode wawancara / interview  
Yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan dengan responden.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel menggunakan aplikasi komputer SPSS.

- a) Pengambilan Keputusan  
Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid (sah)  
Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan dinyatakan valid (sah)
- b) Hasil Uji Validitas  
Dari tabel hasil uji validitas butir pertanyaan variabel X dan Y pada lampiran didapatkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Jadi seluruh butir pertanyaan pada variabel bebas maupun variabel terikat terbukti valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan menggunakan fasilitas uji statistik Cronbachs Alpha pada aplikasi komputer SPSS.

- a) Pengambilan Keputusan  
Jika nilai Cronbachs Alpha  $< 0,60$ , maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel (handal).  
Jika nilai Cronbachs Alpha  $> 0,60$ , maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel (handal).
- b) Hasil Uji Reliabilitas  
Dari tabel hasil uji reliabilitas pada lampiran diperoleh hasil sebagai berikut:
  - Variabel kualitas pelayanan (X) dengan nilai Cronbachs Alpha 0,763 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel kualitas pelayanan terbukti reliabel.
  - Variabel kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai Cronbachs Alpha 0,859 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel kepuasan wajib pajak terbukti reliabel.

#### Teknik Analisis Data

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) yang dilakukan dengan mengolah hasil skor kuesioner menggunakan aplikasi komputer SPSS dimana menurut Imam Ghozali dalam aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS dinyatakan dalam Persamaan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + bX \text{ (Ghozali, 2009 : 89)}$$

Dimana:

Y : Variabel terikat kepuasan wajib pajak

$b_0$  : Konstanta

b : Koefisien X

X : Variabel bebas kualitas pelayanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu wajib pajak penerima pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan. Data tersebut diambil dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

Dalam penelitian ini disebarkan 240 angket kepada 240 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 240 lembar, sehingga respon rate-nya sebesar 100 % . Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 240 kuesioner.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan memiliki wilayah kerja meliputi:

Tabel 5.1 :

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan

No	Kecamatan	Luas (KM <sup>2</sup> )
1	Wringinanom	62.620
2	Driyorejo	51.300
3	Kedamean	65.960
4	Menganti	68.710
5	Cerme	71.730
6	Benjeng	61.260
7	Balongpanggang	63.880

Sumber : Data Sekunder.

### Deskripsi Hasil Penelitian

#### a) Identitas Responden

Identitas responden diperoleh dari angket yang disebarkan peneliti kepada responden. Identitas responden ini berisi tentang karakteristik usia responden jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama.

Tabel 5.2 :

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 20th	0	0%
21 th s/d 30 th	80	33%
31 th s/d 40 th	113	47%
41 th keatas	47	20%
Jumlah	240	100%

Sumber : Data Primer diolah Penulis.

Dari perhitungan diatas terlihat bahwa jumlah responden berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 113 responden (47 %), diikuti oleh responden berusia 21 th. s.d. 30 th. sebanyak 80 responden (33 %), usia 41 th. keatas sebanyak 47 responden (20%), tidak ada responden yang berusia 20 th. kebawah (0%).

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-laki	146	61%
Perempuan	94	39%
Jumlah	240	100%

Sumber : Data Primer diolah Penulis.

Dari perhitungan diatas terlihat bahwa responden penerima pelayanan terbanyak adalah laki-laki yaitu 146 responden (61%), dan responden perempuan sebanyak 94 responden (39%).

Tabel 5.4 :

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
SD Kebawah	2	1%
SLTP	18	7%
SLTA	146	61%
Diploma	30	13%
S-1	42	17%
S-2 Keatas	2	1%
Jumlah	240	100 %

Sumber : Data Primer diolah



Data diatas menunjukkan bahwa responden terbesar berpendidikan SLTA sebanyak 146 responden (61%), kemudian dilanjutkan berpendidikan S-1 sebanyak 42 responden (17%), responden berpendidikan Diploma sebanyak 30 responden (13%), responden berpendidikan SLTP sebanyak 18 responden (7%), responden berpendidikan SD kebawah sebanyak 2 responden (1%), responden berpendidikan S-2 keatas sebanyak 2 responden (1%).

Tabel 5.5 :  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah Responden	Presentase (%)
PNS/TNI/POLRI	18	8%
Pegawai Swasta	116	48%
Wiraswasta /	52	22%
Usahawan	6	2%
Pelajar / Mahasiswa	48	20%
Lainnya		
Jumlah	240	100%

Sumber : Data Primer diolah

Data diatas menunjukkan bahwa pekerjaan utama responden terbesar adalah pegawai swasta sebanyak 116 responden (48%), kemudian diikuti oleh Wiraswasta/

Usahawan sebanyak 52 responden (22%), pekerjaan lainnya sebanyak 48 responden (20%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 18 responden (8%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 6 responden (2%).

#### b) Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Data Primer yang terkumpul diolah sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 5.6 :  
Disribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator - Indikator	TS	KS	S	SS	Jumlah
1	Prosedur Pelayanan	3	46	180	11	240
2	Waktu Penyelesaian	2	89	140	9	240
3	Biaya Pelayanan	4	54	167	15	240
4	Produk Pelayanan	1	23	188		240
5	Sarana dan Prasarana	1	11	156		240
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	1	19	160		240

Keterangan:

TS : Tidak Sesuai Standar Pelayanan;  
KS : Kurang Sesuai Standar Pelayanan;  
S : Sesuai Standar Pelayanan;  
SS : Sangat Sesuai Standar Pelayanan.

Tabel 5.7 :  
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No	Indikator - Indikator	TP	KP	P	SP	Jumlah
1	Prosedur Pelayanan	4	39	171	26	240
2	Persyaratan Pelayanan	0	30	191	19	240
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	0	38	174	28	240
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	1	33	176	30	240
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0	21	188	31	240
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	1	13	199	27	240
7	Kecepatan Pelayanan	3	83	133	21	240
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0	18	200	22	240
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0	10	197	33	240
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2	22	189	27	240
11	Kepastian Biaya Pelayanan	5	80	102	53	240
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	4	87	104	45	240
13	Kenyamanan Lingkungan	2	11	169	58	240
14	Keamanan Pelayanan	2	6	175	57	240

Keterangan :

TP : Tidak Puas;  
KP : Kurang Puas;  
P : Puas;  
SP : Sangat Puas.

## Analisis Data

### Analisis Regresi Linier Sederhana

- Koefisien Korelasi (R) dari tabel model Summary keluaran SPSS pada lampiran digunakan untuk melihat kuatnya hubungan variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y);
- Uji Statistik F dari tabel ANOVA<sup>b</sup> keluaran SPSS pada lampiran digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y);
- Uji Statistik t dari tabel Coefficient<sup>a</sup> keluaran SPSS pada lampiran digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y);
- Model Regresi Linier Sederhana dari tabel Coefficient<sup>a</sup> keluaran SPSS pada lampiran digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

## Interpretasi Hasil

### Interpretasi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Data-data yang diperoleh dari hasil skor jawaban responden kemudian diolah menggunakan aplikasi komputer Statistical Program for Society Science (SPSS) didapatkan hasil sebagai berikut :

- Koefisien Korelasi (R)

Dari tabel Model Summary pada lampiran diperoleh koefisien korelasi (R) = 0,661 , artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan yang kuat (sebesar 66,1%) terhadap variabel terikat kepuasan wajib Pajak (Y).

### Uji Statistik F

Dari tabel ANOVA<sup>b</sup> pada lampiran diperoleh  $F_{hitung} : 185,047$   $df_1 = 1$ ,  $df_2 = 238$ ,  $\alpha = 0,05$  dengan menggunakan fungsi : FINV ( $\alpha; df_1; df_2$ ) pada microsoft excel diperoleh  $F_{tabel} = 3,881$ .

Model Regresi Linier Sederhana  $Y = b_0 + bX$  (Ghozali, 2009 : 89)

- Hipotesis:

$H_0 : b = 0$  (variabel bebas kualitas pelayanan (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) );

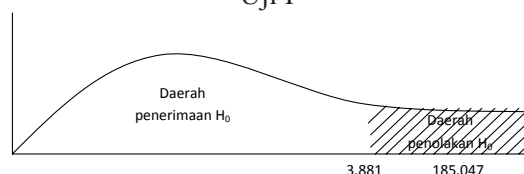
$H_A : b \neq 0$  (variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) ).

- Pengambilan Keputusan :

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima;

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima.

Gambar 5.1 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji F



Sumber : Data Primer diolah

- Interpretasi Hasil Perhitungan :

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $185,047 > 3,881$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y).

- Uji Statistik t

Dari tabel Coefficients<sup>a</sup> pada lampiran didapatkan  $t_{hitung} = 13,603$   $\alpha = 0,05$ ,  $df : (240-2) = 238$  dengan menggunakan fungsi = TINV ( $\alpha; df$ ) pada microsoft excel diperoleh  $t_{tabel} = 1,970$ .

## Model Regresi Linier Sederhana

$$Y = b^0 + bX. (\text{Ghozali}, 2009 : 89)$$

$$Y = b_0 + bX$$

$$Y = 1,347 + 0,541X$$

### 1. Hipotesis :

$H_0 : b = 0$  (variabel bebas kualitas pelayanan (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) );

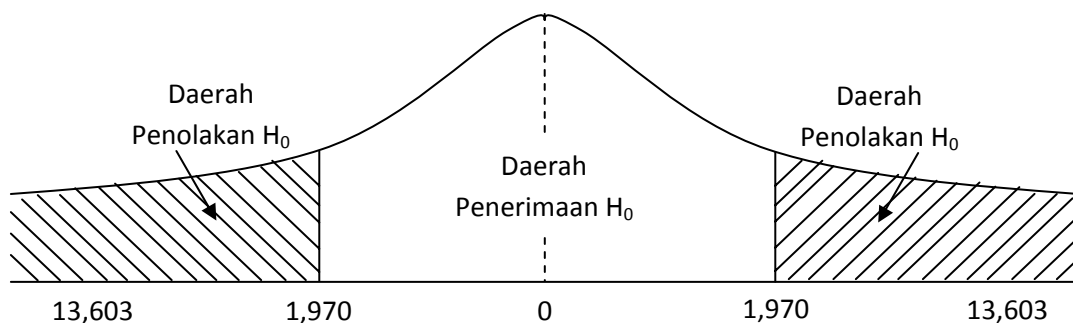
$H_A : b \neq 0$  (variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y) ).

### 2. Pengambilan Keputusan :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima;

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima.

Gambar 5.2 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji t



Sumber : Data Primer diolah

### 3. Interpretasi Hasil Perhitungan :

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $13,603 > 1,970$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima. Artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y).

### c) Model Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak menurut Imam Ghozali dalam aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS, data diperoleh dari tabel Coefficients<sup>a</sup> pada lampiran dapat diinterpretasikan dalam model regresi linier sederhana sebagai berikut :

Kepuasan Wajib Pajak :  $1,347 + 0,541$   
Kualitas Pelayanan

Artinya:

1. Konstanta sebesar 1,347 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan dianggap konstan (0), maka kepuasan wajib pajak sebesar 1,347 satuan;
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,541 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,541 satuan.

Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kuesioner penelitian yang dibagikan kepada responden telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas.
2. Dari tabel Model Summary keluaran SPSS diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,661 berarti variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan yang kuat (sebesar 66,1%) terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis penelitian pertama terbukti.
3. Berdasarkan interpretasi hasil perhitungan menggunakan uji statistik F dan uji statistik t pada sub bab 4.3



- interpretasi hasil menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis penelitian kedua terbukti.
4. Dari tabel Coefficients<sup>a</sup> keluaran SPSS diperoleh model regresi linier sederhana  $Y = 1,347 + 0,541X$ , berarti :
- Konstanta sebesar 1,347 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X) dianggap konstan (0), maka kepuasan wajib pajak (Y) = sebesar 1,347 satuan;
  - Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,541 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan (X) akan meningkatkan kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 0,541 satuan.
2. Bagi Wajib Pajak
- Untuk ikut serta berpartisipasi aktif dalam pembangunan bangsa yang dapat dilakukan dengan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar sebagaimana motto DJP “Pajak Anda, Masa Depan Bangsa”, yang dapat dilakukan dengan :
- Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP;
  - Mengisi surat pemberitahuan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta menyetor pajak terutang apabila ada kekurangan pembayaran dan menyampaikannya sebelum batas akhir penyampaian SPT.

## **Saran**

Dari kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pelayanan pajak pratama Gresik Selatan

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak dengan melakukan pembenahan dan perbaikan secara menyeluruh dan berkelanjutan sehingga reformasi pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Upaya - upaya yang dapat dilakukan :

- Mengadakan mobil pajak keliling untuk memberi kemudahan kepada wajib pajak dalam pemberian pelayanan perpajakan;
- Memberi Edukasi perpajakan kepada wajib pajak baru;
- Memasang Drop Box pada tempat yang strategis untuk memberi kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh;
- Mengadakan kelas “Ngisi Bareng SPT” untuk memberi kemudahan dan pemahaman kepada wajib pajak tentang cara mengisi SPT tahunan PPh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.**
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.**
- Ghozali, Imam, 2009, *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.**
- Kantor Direktur Jenderal Pajak, 2007, *Pelayanan Prima : Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007*, Jakarta : Kantor Direktur Jenderal Pajak.**
- Kantor Direktur Jenderal Pajak, 2010, *Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan: Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010*, Jakarta : Kantor Direktur Jenderal Pajak.**
- Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Keputusan Men PAN No. 63/KEP/M-PAN/7/2003*, Jakarta : Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.**
- Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah : Kep Men PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004*, Jakarta : Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.**
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta : Penerbit Indeks.**
- Nawari, 2010, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS*, Jakarta : Penerbit PT. Elex Media Komputindo.**
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.**
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2006, *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi*, Jakarta : Penerbit Pustaka LP3ES Indonesia.**
- Sunyoto, Danang, 2008, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta : Penerbit MedPress.**
- Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.**