

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTORPELAYANANPAJAKJAKARTAUTARA

Wawan Haryanto

Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika
Jln. Kramat Raya No. 25, Jakarta Pusat, Indonesia Email:
wawanharyanto68@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aimed to test whether the independent variable (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, physical manifestation) have an influence on the dependent variable (satisfaction taxpayer) partially or simultaneously. Of 6 (six) Primary Jakarta Tax Office in North Jakarta who meet the criteria in this study took the 6 (six) Primary Jakarta Tax Office in North Jakarta. As KPP Primary Sumter Jakarta, Jakarta Head Ivory Primary KPP, KPP Primary Penjaringan Jakarta, Jakarta Koja Primary KPP, KPP Jakarta Pademangan Primary, Primary KPP Jakarta Tanjung Priok. Questionnaires that have been netted, filled with as many as 60 pieces of questionnaire respondents taxpayers who reported SPT (the Notice) Personal and SPT (the Notice) The Agency Tax Services Office in North Jakarta. The results obtained by multiple linear regression analysis equation $Y = 50930 + .416 + 2.806X_2 + X_4 + 027 + 260X_3 + e$. 1.123X5 Reliability, Responsiveness, Assurance, Tax effect on satisfaction, while there is no influence of empathy and physical form in Simultaneous Test results show that the variable Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Being physical effect on taxpayer satisfaction. The coefficient of determination (R²) showed that the satisfaction of the taxpayer is equal to 60.00% is determined by the variable Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Being physically while the remaining 39.1% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Being the Taxpayer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2010)

Pelayanan publik adalah merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abadi masyarakat disamping sebagai abadi negara. (Hardiyansyah, 2012)

Pelayanan tepat waktu dari segenap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Kampanye yang direncanakan oleh pemerintah dalam upaya menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tersebut sudah selayaknya diikuti dengan perbaikan aparat pemerintah dan juga sistem pembayaran pajak. Instansi pemerintah kadang hanya menuntut kewajiban masyarakat wajib pajak tetapi tidak diikuti dengan pemenuhan terhadap hak masyarakat. Salah satu hak masyarakat adalah menerima pelayanan yang akurat seperti apa yang tercantum dalam

kampanye bahwa membayar pajak bukanlah peke jaan yang sulit. Kampanye merupakan janji yang hams dipenuhi oleh pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan membayar pajak.

Pelayanan sesuai dengan prosedur, janji, terpercaya merupakan tuntutan yang hams segera dilakukan jika pemerintah menginginkan kepuasan wajib pajak dimana hubungan linier dengan peningkatan pendapatan nasional yang saat ini mendapatkan prioritas terutama dalam menata kembali perekonomian nasional yang sempat mengalami keterpurukan panjang karena krisis ekonomi.

Pelayanan utama tidak membedakan wajib pajak. Keberadaan prosedur yang baku dan sistem yang baik menjadikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akses kemudahan bukan karena kedekatan dengan pegawai pajak, jabatan atau faktor yang lain tetapi karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang

berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Hardiyansyah (2012), kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi yaitu:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak atau hubungan pribadi
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan hams bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberian pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu mencapai informasi bam kepada masyarakat
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Pelayanan adalah usaha menawarkan produk atau jasa yang dapat memenuhi harapan konsumen dan dapat memuaskan konsumen sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang berlaku. (Hutasoit, 2012)

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2010)

Pelayanan publik adalah merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abadi masyarakat disamping sebagai abadi negara. (Hardiyansyah, 2012)

Kualitas Pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: Bukti Langsung kasat

mata berupa fasilitas fisik, perhatian pribadi terhadap kebutuhan konsumen, daya tanggap staff dan karyawan dalam memberikan layanan dan Janunan atas berbagai hal kepada konsumen. (Hutasoit, 2012)

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: (Hutasoit, 2012)

1. *Tangible* yakni penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat-alat komunikasi.
2. *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, yakni kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat.
4. *Assurance*, yakni pengetahuan, kesopansantunan para pegawaiJ. dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy*, yakni kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

2.2. Kehandalan, Ketanggagapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik

A. Kehandalan

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2005), menunjukkan bahwa Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan petugas (karyawan) dalam memberikan pelayanan, kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan, pekerjaan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu, proses pengurusan dan pelaporan pajak sudah cukup praktis dan tidak perlu memakan waktu terlalu lama, serta kemampuan petugas (karyawan) dalam menangani setiap masalah.

Pelayanan tepat waktu dari segenap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Kampanye yang direncanakan oleh pemerintah dalam upaya menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tersebut sudah selayaknya diikuti dengan perbaikan aparat pemerintah dan juga sistem pembayaran pajak. Instansi pemerintah kadang hanya menuntut kewajiban masyarakat wajib pajak tetapi tidak diikuti dengan pemenuhan terhadap hak masyarakat. Salah satu hak masyarakat adalah menerima pelayanan yang akurat seperti apa yang tercantum dalam

kampanye bahwa membayar pajak bukanlah pekerjaan yang sulit. Kampanye merupakan janji yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan membayar pajak.

Pelayanan sesuai dengan prosedur, janji, terpercaya merupakan tuntutan yang harus segera dilakukan jika pemerintah menginginkan kepuasan wajib pajak dimana hubungan linier dengan peningkatan pendapatan nasional yang saat ini mendapatkan prioritas terutama dalam menata kembali perekonomian nasional yang sempat mengalami keterpurukan panjang karena krisis ekonomi.

Pelayanan utama tidak membedakan wajib pajak. Keberadaan prosedur yang baku dan sistem yang baik menjaelikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akses kemudahan bukan karena kedekatan dengan pegawai pajak, jabatan atau faktor yang lain, tetapi karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Ketanggapan

Menurut penelitian Nugroho (2005), Ketanggapan merupakan upaya Instansi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional. Penelitian

Pemerintah berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menanggapi kegagalan tersebut secara profesional. Pemerintah sekarang bukan satu-satu kebenaran, sistem pelayanan pembayaran pajak yang elibuat untuk membantu masyarakat wajib pajak semakin nyaman dan mudah dalam membayar kewajibannya kepada pemerintah. Sistem yang ada tidak secara valid, tepat dan akurat. Sistem pelayanan sangat elinarnis untuk eliperbarui ketiga elirasa tidak lagi layak. Kritik, keluhan masyarakat adalah input yang sangat baik untuk selalu memperbaiki sistem.

Memonopoli kebenaran pelayanan kepada masyarakat wajib pajak adalah salah satu hambatan untuk mawas eliri. Sikap tersebut harus elihilangkan dari petugas pajak. Petugas sudah seharusnya senang dan menanggapi semua masukan dengan baik. Masyarakat wajib pajak harus mempunyai berbagai yang sama ketika berhadapan dengan petugas. Wajib pajak juga semakin cerdas dan mempunyai sikap terbuka ketika tejadi ketidakberasan dalam pelayanan petugas bukan salah satunya kebenaran. Pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak eli Jakarta Utara satu khususnya telah melakukan beberapa langkah

untuk menanggapi masukan, eliantaranya adalah telah elibukanya kotak saran, petugas menerima komplain juga telah elisiapkan, langkah tersebut harus elitindaklanjuti dengan langkah yang nyata. Ketuluasan dan keikhlasan menerima kritik dan saran adalah dengan memberikan peningkatan dan pelayanan dan tidak mengurangi kesalahan yang telah elilakukan.

C. Jaminan

Menurut penelitian Nugroho (2005), yang elimaksud dengan Jaminan yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menJarnin kineija yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Peran karyawan dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk kepuasan masyarakat wajib pajak. Karyawan harus mempunyai pengetahuan secara komprehensif dan simultan terhadap seluruh produk jasa yang elitawarkan. Spesialisasi memang elibutuhkan untuk tuntutan profesionalisme. Spesialisasi bukan berarti hanya berkuat melulu pada masalah pekerjaannya, akan tetapi karyawan

Hendaknya juga memiliki pengetahuan secara luas tentang jasa pelayanan pajak.

Beberapa kondisi yang harus eli waspada adalah fenomena tempat tanggung jawab, jawab saya tidak tahu, coba Tanya bapak itu, hams elihilangkan. Semua petugas juga *public officer* yang mampu memberikan keterangan ini siapa yang bertanggung jawab. Perilaku tersebut bisa teijaeli karena pengatahuan, yang parsial tentang produk jasa yang elitawarkan kepada masyarakat wajib pajak. Pegawai yang ramah, cerdas dan pengertian merupakan syarat peningkatan kepuasan masyarakat wajib pajak.

Pegawai sekarang elituntut berperan sebagai petugas yang sebenarnya. Petugas tidak selalu menunggu didatangi konsumen, tetapi petugas harus tanggap ketika melihat wajib pajak yang kebingungan. Konelisi ideal pegawai harus eliiringi dengan kepuasan internal pegawai. Kebutuhan dasar pegawai harus mendapatkan perhatian dari pemimpin. Tuntutan yang besar tanpa eliiringi dengan peningkatan kesejahteraan pegawai hanya menggararni laut atau sia-sia. Pelatihan pelayanan pegawa.J. dengan melibatkan perguruan tinggi yang ada elilingkungan Kantor Pelayanan Pajak eli Jakarta Utara dapat elilakukan. Keterlibatan perguruan tinggi adalah upaya mendapatkan pelatihan yang efisien. Perguruan tinggi dapat tempat praktek sedang pemerintah mendapat pelatihan yang lebih murah dan efektif.

D. Empati

Menurut penelitian Nugroho (2005), yang dimaksud Empati adalah berusaha untuk memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan. Penelitian Nugroho (2005) Masyarakat wajib pajak sebagai manusia harus diperlakukan sebagai manusia seutuhnya. Vitalitas dan kondisi karyawan harus senantiasa dijaga untuk melayani secara prima. Kebutuhan karyawan harus dipenuhi secara lengkap sehingga output yang dihasilkan adalah merupakan refleksi diri sendiri, dengan kata lain karyawan melayani masyarakat sama seperti melayani diri sendiri. Empati yang tulus secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat wajib pajak.

Empati tenggang rasa bukan perkara yang mudah dilakukan. Top manajemen berperan sangat efektif untuk mewujudkan rasa empati tersebut yang dapat dicontoh dalam menghargai pegawai lini sangat dibutuhkan. Pemimpin yang bervisi dan mampu menterjemahkan visi kepada bawahannya sangat diperlukan. Layanan terhadap pelanggan tanpa visi hanya akan menciptakan ketidakseimbangan. peran yang tidak kalah penting adalah struktur organisasi yang mendukung terciptanya kebersamaan untuk mewujudkan rasa Empati kepada pelanggan.

E. Wujud Fisik

Tangible yakni penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat-alat komunikasi. (Hutasoit, 2012). Pemerintah harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fisik yang dapat diandalkan. *Image* pertama yang mencerminkan kualitas pelayanan Instansi pajak adalah sesuai yang dapat dilihat. Ruang yang nyaman, tidak panas, mempunyai kamar kecil yang sehat beberapa hal yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan. Perhatian yang serius terhadap hal-hal tampak adalah *first impression* yang akan memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak.

Penampilan fisik yang nyaman memungkinkan terjadi hubungan yang sehat baik sesama pegawai maupun dengan wajib pajak. Penampilan fisik juga memperhatikan efektifitas *lay out*. Alur penerimaan dari awal, ruang tunggu, proses sampai berkas selesai dapat menunjang kenyamanan pegawai dan wajib pajak. Keberadaan kamar kecil, mushola juga akan membantu pelanggan tidak khawatir dan nyaman. Kepuasan konsumen juga dapat didukung dengan teknologi yang *applicable*.

Keberadaan telepon untuk wajib pajak, media informasi yang dapat diakses secara mudah, sistem pelayanan yang baik menjadikan transaksi begitu mudah dan terpantau dengan tepat

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. (Hutasoit, 2012)

Kepuasan pelanggan adalah senjata strategis dan kritis yang menghasilkan peningkatan pembagian pasar dan meningkatkan keuntungan. (James, 2008)

2.4. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Prastowo (2012) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak obyek pajak atau bukan objek pajak serta harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

Menurut Rahman (2010) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak (WP) digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak serta harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundangan-perundangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.

Menurut Waluyo (2008) surat pemberitahuan (SPT) adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak serta harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.5. Rancangan Uji Data dan Hipotesa

A. Uji Validitas

Nasution (2008) menjelaskan, bahwa isi atau bahan yang diuji atau dites relevan dengan kemampuan, pengetahuan, pelajaran, pengalaman atau latar belakang orang yang diuji.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan lebih dari dua kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Suatu alat pengukur dikatakan *reliable*, apabila alat yang digunakan dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. (Nasution, 2008). Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.

Uji reliabilitas (keandalan) dilakukan dengan teknik Alpha. Reliabilitas suatu pertanyaan dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60

C. Uji Normalitas

Menurut Santoso (2008), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yaitu distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped).

D. Uji Multikolinearitas

Menurut Widaijono (2010) Multikolinearitas merupakan hubungan linear antara variabel independen di dalam regresi berganda. Sebenarnya logis saja, karena gangguan multikolinieritas adalah adanya korelasi antara variabel bebas yang terlalu tinggi

E. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widaijono (2010) Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear kesalahan pengganggu (e) mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

2.6. Analisa Regresi

Menurut Sekaran (2006), regresi bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain, variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau variabel independen

2.7. Uji Hipotesa

A. Pengujian Secara Parsial

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2008).

B. Pengujian Secara Simultan

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2008).

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Kuncoro, 2005).

2.8. Teori Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kiswanto (2008) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor elu Kabupaten Sragen. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskripsi kuantitatif. Sampling dilakukan menggunakan metode *random sampling* dengan 100 responden. Variabel bebasnya adalah Keterandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Wujud fisik (X5), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Dari hasil analisis regresi linier berganda nampak bahwa variabel keterandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan empati berpengaruh positif namun tidak signifikan. *Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor elu Kabupaten Sragen. *Reliability* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor elu Kabupaten Sragen.

Gani (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makassar. Penelitian menggunakan populasi 52 pegawai pada kantor pelayanan PBB Makassar dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif Variabel *professionalis*, disiplin dan

motivasi kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja.

Nugroho (2005) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Populasi semua masyarakat wajib pajak yang terkena kewajiban pembayaran pajak penghasilan. Metode *random sampling* sejumlah 100 responden. Metode analisis deskriptif, analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi nampak variabel *reliability*, variabel *responsibility*, dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *emphaty* dan variabel *tangibility* tidak berpengaruh signifikan. Tetapi, secara bersama-sama kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

III. METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2006), objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Objek penelitian merupakan nama-nama variabel yang digunakan dalam penelitian yang mengacu pada identifikasi masalah, hipotesis dan definisi-definisi pada bab sebelumnya. Objek penelitian ini terdiri dari variabel dependen kepuasan wajib pajak (Y) dan variabel independen yang terdiri dari lima variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsibility*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Wujud fisik (*tangibility*).

Menurut Waluyo (2008) surat pemberitahuan (SPT) adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak serta harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari berbagai teori peneliti membuat kesimpulan bahwa surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak obyek pajak atau bukan objek pajak serta harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

Menurut Prastowo (2012) Badan merupakan sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun tidak.

Dari berbagai teori peneliti membuat kesimpulan bahwa Badan sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan

usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Menurut Sekaran (2006), populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Penelitian

A. Rancangan Uji Data dan Hipotesa

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel (0.212). Berdasarkan pengujian tersebut, maka diperoleh hasil bahwa 5 butir pernyataan dikatakan valid karena 5 pernyataan dari variabel keandalan, variabel ketanggapan, variabel jaminan, variabel empati, variabel wujud fisik tersebut memiliki r-hitung (nilai dari *Corrected Item -Total Correlation*) > dari r-tabel

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistic yang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0.678 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan pernyataan dalam variabel keandalan adalah *reliable*. *Cronbach's Alpha* 0.839 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel Ketanggapan adalah *reliable*. *Cronbach's Alpha* 0.676 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel Jaminan adalah *reliable*. *Cronbach's Alpha* 0,775 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel Empati adalah *reliable*. *Cronbach's Alpha* 0,692 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel Wujud Fisik adalah *reliable*.

3. Uji Normalitas

Data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Multikolinearitas

Nilai *tolerance* dari variabel Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Wujud fisik, lebih dari 0.1 dan *VIF* kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil gambar dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y

maka pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

B. Analisa Regresi

Dari output tersebut dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 50.930 + .416X_1 + 2.806X_2 + 0.260X_3 + 0.027X_4 + 1.123X_5 + e$$

Dari persamaan regresi linear tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 50.930 berarti bahwa seorang wajib pajak yang menyetorkan SPT akan memiliki kepuasan wajib pajak sebesar 50.930 meskipun variabel independennya 0
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0.416 memberikan arti bahwa Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Nilai ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi nilai kehandalan maka akan menyebabkan nilai kepuasan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 0.416 dan begitu juga sebaliknya.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar 2.806 memberikan arti bahwa Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika terdapat kenaikan nilai Ketanggapan akan menaikkan kepuasan wajib pajak sebesar 2.806 dan begitu juga sebaliknya.
4. Koefisien regresi X_3 sebesar 0.260 memberikan arti bahwa Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika terdapat kenaikan nilai Jaminan akan menaikkan kepuasan wajib pajak sebesar 0.260 dan begitu juga sebaliknya.
5. Koefisien regresi X_4 sebesar 0.027 memberikan arti bahwa Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika terdapat kenaikan nilai Empati tidak akan menaikkan kepuasan wajib pajak sebesar 0.027 dan begitu juga sebaliknya.
6. Koefisien regresi X_5 sebesar 1.123 memberikan arti bahwa Wujud Fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika terdapat kenaikan nilai Wujud Fisik tidak akan menaikkan Kepuasan Wajib pajak sebesar 1.123 dan begitu juga sebaliknya.

C. Uji Hipotesa

1. Pengujian Secara Parsial

Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Sumadi (2005), Dari hasil analisis regresi linear nampak

bahwa variabel *responsibility* dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *emphaty* dan variabel *tangibility* tidak berpengaruh signifikan. Kiswanto (2008), Dari hasil analisis regresi linier berganda nampak bahwa variabel Keterandalan, Jaminan, Ketanggapan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. M. Andi Setijo Nugroho (2005), Hasil analisis regresi nampak variabel *reliability*, variabel *responsibility*, dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menyatakan terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa kehandalan berpengaruh positif dengan kepuasan wajib pajak.

Hasil analisis regresi nampak variabel *reliability*, variabel *responsibility*, dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menyatakan terdapat pengaruh Ketanggapan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa Ketanggapan berpengaruh positif dengan kepuasan wajib pajak. Hasil analisis regresi nampak variabel *reliability*, variabel *responsibility*, dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menyatakan terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa jaminan berpengaruh positif dengan kepuasan wajib pajak.

hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa Empati tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa Wujud fisik tidak terdapat berpengaruh positif dengan kepuasan wajib pajak.

2. Pengujian Secara Simultan

Dari uji ANOVA, uji hipotesis tentang pengaruh variabel Kehandalan (X_1), Ketanggapan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Wujud fisik (X_5) secara simultan dilakukan dengan cara melihat besarnya p-value pada kolom sig dengan level of significant (α) sebesar 0.05 dengan kriteria penerimaan dan penolakan. Jika sig $0.000 < 0.05$ level of significant (α), maka $H_0 = 0$ ditolak dan H_1 diterima. hubungan linier. Antara Kehandalan (X_1), Ketanggapan (X_2), Jaminan (X_3), Empati

(X4) dan Wujud fisik (X5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai *Adjusted R²* adalah 0.609 Hal ini berarti sebesar 60,9% variasi variabel dependen kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta di Jakarta Utara dapat dijelaskan oleh variasi variabel dari kelima variabel Independen yaitu Kehandalan (X₁), Ketanggapan (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Wujud fisik (X₅). Sedangkan sisanya, yaitu sebesar 39,1% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

4.2. Pembahasan

Dari uji ANOVA, uji hipotesis tentang pengaruh variabel Kehandalan (X₁), Ketanggapan (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Wujud fisik (X₅) secara simultan dilakukan dengan cara melihat besarnya *p-value* pada kolom sig dengan *level of significant* (α) sebesar 0.05 dengan kriteria penerimaan dan penolakan. Jika sig 0.000 < 0.05 *level of significant* (α), maka H₀ = 0 ditolak dan H₁ diterima.

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.22 angka signifikansi (sig) sebesar 0.000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya adanya hubungan linier. Antara Kehandalan (X₁), Ketanggapan (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Wujud fisik (X₅) terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Untuk menguji pengaruh Kehandalan (X₁), Ketanggapan (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Wujud fisik (X₅) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) secara gabungan dapat dilakukan dengan melihat tabel model summary

Nilai *Adjusted R²* adalah 0.609 Hal ini berarti sebesar 60,9% variasi variabel dependen kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta di Jakarta Utara dapat dijelaskan oleh variasi variabel dari kelima variabel Independen yaitu Kehandalan (X₁), Ketanggapan (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Wujud fisik (X₅). Sedangkan sisanya, yaitu sebesar 39,1% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa hasil penelitian ini meliputi:

1. Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dan memiliki hubungan positif dengan kepuasan wajib pajak. Hasil ini mendukung hasil Penelitian, Sumadi (2005), Kiswanto (2008), Nugroho (2005)

2. Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, memiliki hubungan positif dengan kepuasan wajib pajak. Hasil ini mendukung hasil Penelitian, Kiswanto (2008), Nugroho (2005)
3. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, memiliki hubungan positif dengan kepuasan wajib pajak. Hasil ini mendukung hasil Penelitian, Sumadi (2005), Kiswanto (2008), Nugroho (2005)
4. Empati tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan Hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara empati tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mendukung hasil Penelitian, Kiswanto (2008), Nugroho (2005)
5. Wujud Fisik tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan Hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara Wujud fisik tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mendukung hasil Penelitian, Kiswanto (2008), Nugroho (2005).

V. KESIMPULAN

1. Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Sumadi (2005), Kiswanto (2008), Nugroho (2005) menyatakan terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara kehandalan dengan kepuasan wajib pajak.
2. Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Kiswanto (2008), Nugroho (2005) menyatakan terdapat pengaruh antara ketanggapan terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara ketanggapan dengan kepuasan wajib pajak.
3. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Sumadi (2005), Kiswanto (2008), Nugroho (2005) menyatakan terdapat pengaruh antara Jaminan terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan hasil penelitian ini dengan sebelumnya

- dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara jaminan dengan kepuasan wajib pajak.
4. Empati tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Kiswanto (2008), Nugroho (2005) menyatakan tidak terdapat pengaruh antara Empati terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara Empati tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
 5. Wujud Fisik tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dari perbandingan Hasil penelitian ini dengan sebelumnya dapat dikatakan bahwa adanya konsisten antara Wujud fisik tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mendukung hasil Penelitian, Kiswanto (2008). Nugroho (2005).
 6. Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud fisik secara simultan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006), "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik" Edisi Revisi IV. Cetakan 13. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gani, Achmad. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Makassar. Universitas Muslim. Indonesia
- Ghozali, Iman. 2008. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Semarang: Univ Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2012. Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya. Edisi Pertama. Yogyakarta: Gava media.
- Hutasoit. 2012. Pelayanan Publik : Teori Dan Aplikasi. Edisi Pertama. Jakarta: Magnascript Publishing.
- James J Spillane. 2008. *Managing Quality Customer Service* Pelayanan Yang Berkualitas. Edisi Kedua. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Kiswanto dan M, Wahyudin. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Surakarta. Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho M. Andi Setijo (2005) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sinergi kajian bisnis dan manajemen edisi khusus of marketing fakultas ekonomi universitas islam Indonesia.hal59-72 ISSN:4110-9018
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Edisi Satu. Nuansa.
- Santosa, Singgih. 2008. Buku latihan SPSS Statistik Multivariat. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Elex Media komputindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Edisi 4. buku 1 dan 2. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sumadi (2005) Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Ilmiah akuntansi Vol :5 No 78
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: Edisi Kelima. PT Bumi aksara Jakarta
- Waluyo Llyas, Wirawan. 2008. Perpajakan Indonesia. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Widarjono, Agus. 2010. Analisis Statistika Multivariat Terapan. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yustinus Prastowo., 2012. Panduan Lengkap Pajak Edisi 3. Jakarta: Raih Asa Sukses.