

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah. KPP Pratama merupakan gabungan antara Kantor Pelayanan Pajak yang melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertamahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu resmi didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Pembentukan KPP Pratama Batu adalah bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kantor Wilayah Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007.

##### 2. Visi, Misi, Motto dan Slogan KPP Pratama Batu

KPP Pratama Batu memiliki visi, misi, motto, dan slogan sebagai upaya untuk mewujudkan kinerja yang positif. Berikut adalah visi, misi, motto, dan slogan KPP Pratama Batu:

a. Visi

Menjadi institusi yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

b. Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang–Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

c. Motto

Mewujudkan masyarakat yang sadar dan peduli pajak.

d. Slogan

Lunasi pajaknya, awasi penggunaannya.

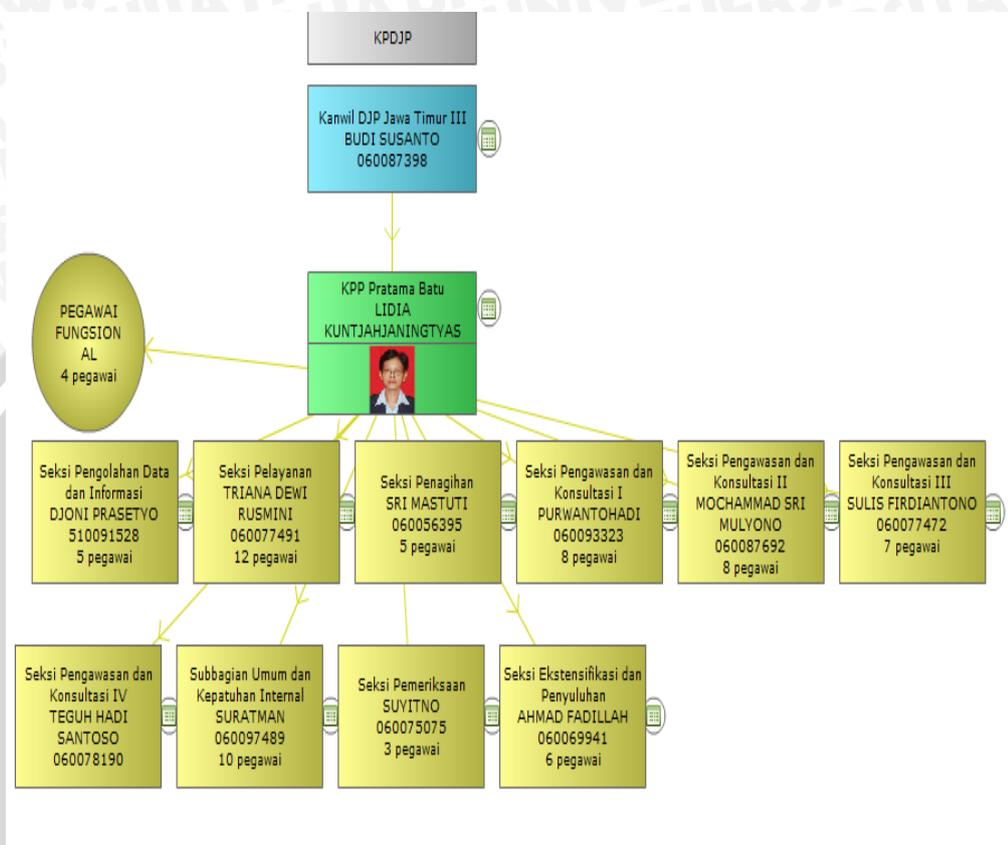
### 3. Lokasi KPP Pratama Batu

Pada awal beroperasinya KPP Pratama Batu masih bergabung di KPP Pratama Malang Utara di jalan Merdeka Utara No.2 Malang. Kemudian pada tanggal 1 Juli 2002 KPP Pratama Batu pindah dan mulai menempati gedung milik KUD Batu di Jalan Diponegoro No.8 Batu dengan status kontrak (sewa).

Pada tanggal 1 Januari 2005 KPP Pratama Batu mulai menempati gedung sendiri. Lokasi KPP Pratama Batu sama dengan lokasi dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Alamat dari KPP Pratama Batu adalah Jalan Letjen S.Parman No. 100 Malang 65122, Telp (0341) 403411.

#### 4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan KPP Pratama Batu

##### a. Struktur Organisasi



**Gambar 3: Struktur Organisasi KPP Pratama Batu**

Sumber: *Subbagian Umum dan Ketaatan Internal KPP Pratama Batu (2016).*

##### b. Deskripsi Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi tersebut maka dapat diberikan keterangan singkat mengenai fungsi dan tanggung jawab masing-masing bagian yaitu:

###### 1) Kepala Kantor

Kepala kantor KPP Pratama Batu mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan

Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2) Kelompok Jabatan Fungsional

Jabatan Fungsional terdiri atas Pejabat Fungsional Pemeriksa dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada kepala KPP Pratama Batu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, pejabat fungsional Pemeriksaan berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai Berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi.

## 3) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-Filling* dan penyiapan laporan kinerja.

## 4) Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen, dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta kerjasama perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Kepala Seksi Penagihan

Kepala Seksi Penagihan membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

6) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB dan pajak lainnya), bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam organisasi KPP Pratama terdapat jabatan *Account Representatif* (AR/Staf Pendukung Pelayanan) yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Pembagian tugas kerja AR dilakukan dengan membagi habis wilayah kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi berikut seluruh pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakannya (PPh, PPN, PBB, BPHTB dan Pajak Lainnya). Untuk mempermudah pembagian wilayah kerja AR dapat digunakan Peta wilayah atau Blok PBB dengan mempertimbangkan keseimbangan beban kerja.

7) Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Membantu dan menjunjung kelancaran tugas Kepala Kantor dalam Mengkoordinasikan tugas dan pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal

pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapannya.

8) Kepala Seksi Pemeriksaan

Kepala Seksi Pemeriksaan membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

9) Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Kepala Seksi Ekstensifikasi membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

### **5. Wilayah Kerja KPP Pratama Batu**

Kota Batu yang merupakan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu memiliki luas wilayah 202,30 Km<sup>2</sup> atau sama dengan 20,280 Ha. Jumlah keseluruhan Wajib Pajak di kota Batu yang terdaftar hingga tahun 2015 yaitu sebanyak 24.456 Wajib Pajak, yang terdiri dari 21.381 Wajib Pajak orang pribadi, 2.720 Wajib Pajak badan, dan 355 pemungut. Wilayah kerja KPP Pratama Batu adalah Kota Batu yang meliputi 3 (tiga) kecamatan yaitu 1) kecamatan batu; 2) kecamatan junrejo; 3) kecamatan bumiaji. Agar lebih jelas bagaimana wilayah kerja dari KPP Pratama Batu mulai dari desa atau kelurahan sampai tingkat kecamatan. Berikut akan dijelaskan wilayah kerja Kantor KPP Pratama Batu yaitu sebagai berikut:

**Tabel 12 Wilayah Kerja KPP Pratama Batu**

No	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Keterangan
1	Batu	Nganglik Oro-Oro Ombo Pesanggrahan Sidomulyo Sisir Songgokerto Sumberejo Temas	Luas Wilayah = 4.588,81 Ha  Jumlah Penduduk = 80.582 jiwa
2	Junrejo	Tlekung Junrejo Mojorejo Torongrejo Beji Dadaprejo Pendem	Luas Wilayah = 2.565,89 Ha  Jumlah Penduduk = 172.015 jiwa
3	Bumiaji	Turungrejo Bumiaji Giripuro Punten Sumber Brantas Gunungsari Bulukerto Pandanrejo Sumbergundo	Luas Wilayah = 12.797.89 Ha.  Jumlah Penduduk = 51.054 jiwa

Sumber: *Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016).*

### **6. Sumber Daya Manusia (SDM) KPP Pratama Batu**

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu pada bulan April tahun 2015 secara keseluruhan mencapai 70 (tujuh puluh) orang pegawai yang terbagi dari struktur teratas sendiri yaitu kepala kantor. Untuk kepala kantor sendiri membawahi pegawai fungsional, kemudian membawahi juga subbagian umum dan kepatuhan internal dan terakhir membawahi 10 (sepuluh) seksi-seksi yang berada dilingkungan KPP Pratama Batu. Adapun penjelasannya akan dipaparkan dan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 13 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan**

Jenis Jabatan	Jumlah Pegawai
Kepala Kantor	1 orang
Pegawai Fungsional	4 orang
Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	10 orang
Seksi Pengolahan Data dan Informasi	5 orang
Seksi Pelayanan	12 orang
Seksi Penagihan	5 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	8 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	8 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	8 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	7 orang
Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	1 orang
Seksi Pemeriksaan	3 orang
Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	6 orang
<b>TOTAL</b>	<b>70 orang</b>

Sumber: *Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)*.

Sumber daya manusia yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Batu mencapai total 70 (tujuh puluh) orang pegawai, yang terdiri dari kepala kantor 1 (satu) orang pegawai, pegawai fungsional 4 (empat) orang pegawai, subbagian umum dan kepatuhan internal 10 (sepuluh) orang pegawai, seksi pengolahan data dan informasi 5 (lima) orang pegawai, seksi pelayanan 12 (dua belas) orang pegawai, seksi penagihan 5 (lima) orang pegawai, seksi pengawasan dan konsultasi I ada 8 (delapan) orang pegawai, seksi pengawasan dan konsultasi II ada 8 (delapan) orang pegawai, seksi pengawasan dan konsultasi III ada 7 (tujuh) orang pegawai, seksi pengawasan dan konsultasi IV ada 1 (satu)

orang pegawai, seksi pemeriksaan 3 (tiga) orang pegawai, dan seksi ekstensifikasi dan penyuluhan ada 6 (enam) orang pegawai.

## **B. Gambaran Umum Responden Penelitian**

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan Wajib Pajak. Hubungan yang baik tersebut akan membuat Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang baik atau dikatakan berkualitas dapat terjadi apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Hal inilah yang dianalisis lebih rinci terkait kepuasan pelanggan dengan adanya pelayanan yang diberikan KPP Pratama Batu. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang responden yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden tersebut, penulis dapat memberikan gambaran berbagai data demografi responden sebagai berikut:

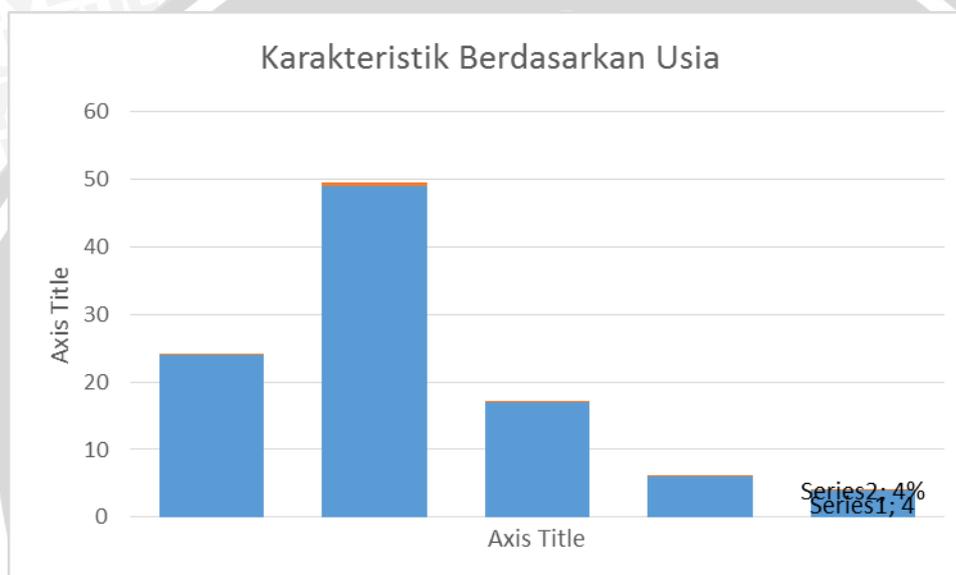
### **1. Usia Responden**

Responden penelitian jika dilihat dari segi usia, dikelompokkan dalam 5 rentang usia mulai usia 20 tahun hingga usia diatas 57 tahun. Jumlah frekuensi dan persentase dari masing-masing rentang usia dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah ini :

**Tabel 14 Komposisi Responden berdasarkan Rentang Usia**

No	Rentang Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-27 Tahun	24	24%
2	28-35 Tahun	49	49%
3	36-47 Tahun	17	17%
4	48-57 Tahun	6	6%
5	>57 Tahun	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*



**Gambar 4 Grafik Komposisi Responden berdasarkan Rentang Usia**

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Sesuai tabel tersebut maka dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden penelitian sebanyak 24% berusia 20-17 tahun, sebanyak 49% berusia 28-35 tahun, sebanyak 17% berusia 36-47 tahun, sebanyak 6% berusia 48-57 tahun, dan sebanyak 4% berusia di atas 57 tahun. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Wajib Pajak yang paling banyak datang ke KPP Pratama Batu adalah Wajib Pajak dengan rentang usia 28-35 tahun.

## 2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti terhadap 100 Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu, maka diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 15 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase
1	Laki-laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 54 orang atau 54% dari total keseluruhan responden. Sisanya yaitu sejumlah 46 orang atau 46% dari keseluruhan responden berjenis kelamin perempuan.

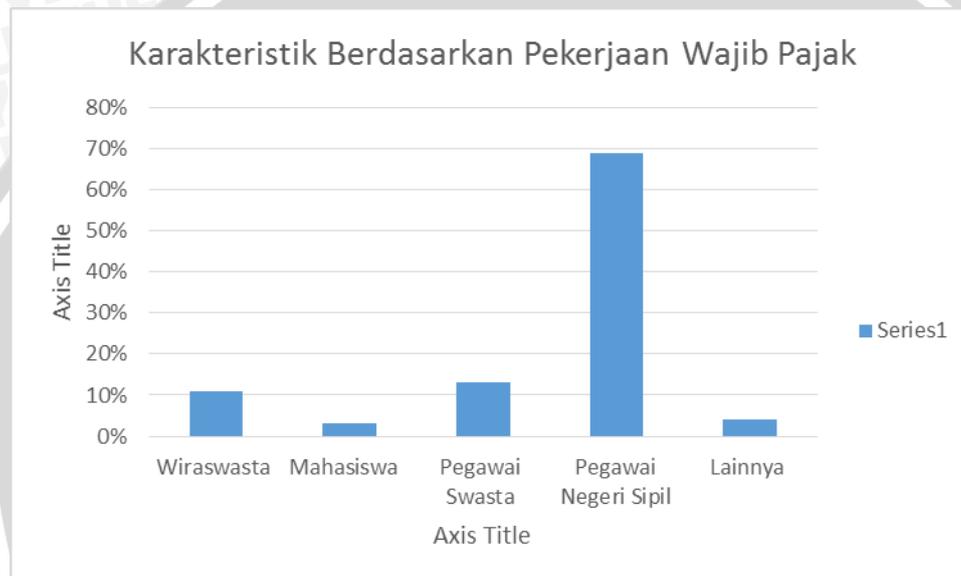
## 3. Jenis Pekerjaan Responden

Responden penelitian dikelompokkan dalam 5 jenis pekerjaan, yaitu wiraswasta, pegawai negeri sipil, pegawai swasta, pelajar/ mahasiswa dan jenis pekerjaan lainnya.. Jumlah frekuensi dan persentase dari masing-masing bidang pekerjaan dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah ini, yaitu:

**Tabel 16 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Wiraswasta	11	11%
2	Mahasiswa	3	3%
3	Pegawai Swasta	13	13%
4	Pegawai Negeri Sipil	69	69%
5	Lainnya	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

**Gambar 5 Grafik Komposisi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Sesuai tabel tersebut maka dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden penelitian sebanyak 11% bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 3% tahun bekerja sebagai mahasiswa, sebanyak 13% bekerja sebagai pegawai swasta, sebanyak 69% memiliki status sebagai pegawai negeri sipil, dan sebanyak 4% memiliki jenis pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga dan sebagainya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu adalah mayoritas masyarakat dengan jenis pekerjaan yang berstatus pegawai negeri sipil.

### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel merupakan deskripsi data yang akan disajikan dari hasil penelitian ini untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik statistik deskripsi. Adapun yang disajikan dalam deskripsi data ini adalah berupa distribusi frekuensi yang disajikan sesuai variabel beserta prosentase frekuensi dan rata-rata skor yang diperoleh.

Berdasarkan judul dan perumusan masalah penelitian dimana penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas dan satu variabel terikat, yakni meliputi data mengenai kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y). Sampel yang diambil data dalam penelitian ini adalah 100 orang responden penelitian yang berasal dari masyarakat umum dengan jenis pekerjaan, usia dan penghasilan yang berbeda-beda (heterogen). Selanjutnya setelah pengumpulan data dilakukan mengenai skala penilaian akan diberikan prosentase skor untuk menyimpulkan masing-masing distribusi frekuensi indikator yang dianalisis.

Data penelitian ini menggunakan skala likert, dimana skala tersebut akan menghasilkan skor bernilai 1 hingga 5, dari kategori sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kemudian untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden dibuat skala interval yang dihitung dari skor skala tertinggi yang dikurangi skor skala terendah dibagi lima, diperoleh interval untuk kategori sebesar 0,80 dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala diferensial

sematik dengan pengukuran setiap item dalam indikator yang ada (Riduwan, 2005), seperti nampak pada Tabel sebagai berikut :

**Tabel 17 Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden**

No	Skala Kategori Jawaban	Skor	Kategori Skor
1.	1,00-1,80	1	Sangat Tidak Setuju
2.	1,81-2,60	2	Tidak Setuju
3.	2,61-3,40	3	Cukup Setuju
4.	3,41-4,20	4	Setuju
5.	4,21-5,00	5	Sangat Setuju

Sumber: (Riduwan, 2005)

Analisis Statistik dengan skala likert ini memfokuskan pada bidang kajian analisis dan interpretasi data untuk menarik kesimpulan Deskripsi dari masing-masing variabel berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tersebut. Hasilnya dijelaskan sebagaimana di bawah ini.

### 1. Variabel Keandalan ( $X_1$ )

Berdasarkan data mentah untuk variabel  $X_1$  yaitu variabel keandalan yang terkumpul dari hasil penyebaran angket pada 100 responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 6 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui persentase skor dari masing-masing indikator.

Berdasarkan tabel 18, dapat diketahui mengenai distribusi frekuensi butir – butir variabel keandalan ( $X_1$ ). Melalui item pertama ( $X_1-1$ ) dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat 47 responden atau 47% menjawab sangat setuju, 27 responden atau 27% menjawab setuju, 15 responden atau 15% menjawab kurang setuju, 0 % menjawab tidak setuju atau tidak ada yang memilih tidak setuju, dan 11 responden atau 11% menjawab sangat tidak setuju. Dari total 100 orang responden yang menjawab tersebut, dapat disimpulkan rata – rata jawaban responden dari item ini sebesar 3,99 yang berarti responden setuju

mengenai pegawai pajak responsif melayani Wajib Pajak ketika pertama kali datang. Hasil tersebut dapat dilihat dalam tabel 18.

**Tabel 18 Deskripsi Variabel Keandalan (X<sub>1</sub>)**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
X1-1	47	47%	27	27%	15	15%	0	0%	11	11%	3.99	4.06
X1-2	23	23%	68	68%	5	5%	4	4%	0	0%	4.1	
X1-3	23	23%	68	68%	5	5%	4	4%	0	0%	4.1	4.26
X1-4	52	52%	37	37%	11	11%	0	0%	0	0%	4.41	
X1-5	45	45%	50	50%	5	5%	0	0%	0	0%	4.4	
X1-6	34	34%	42	42%	18	18%	0	0%	6	6%	3.98	
$\bar{X}$ variabel											4.16	

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan:

X1-1 =Pegawai pajak responsif melayani Wajib Pajak ketika pertama kali datang.

X1-2 =Pegawai pajak melayani sesuai waktu yang dijanjikan.

X1-3 =Pegawai pajak cepat tanggap mengatasi kesalahan dalam pelayanan.

X1-4 =Pegawai pajak melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan oleh kantor.

X1-5 =Pegawai pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan dari Wajib Pajak.

X1-6 =Pegawai pajak konsisten dalam menyelesaikan permasalahan.

Hasil item selanjutnya (X1-2) menunjukkan bahwa 23 responden atau 23% menjawab sangat setuju, 68 responden atau 68% menjawab setuju, 5 responden atau 5% menjawab kurang setuju, 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil total jawaban 100 responden, dapat disimpulkan rata – rata item sebesar 4,10 yang berarti setuju dengan pegawai pajak melayani sesuai waktu yang dijanjikan.

Kemudian, item (X1-3) menunjukkan bahwa 23 responden atau 23% menjawab sangat setuju, 68 responden atau 68% menjawab setuju, 5 responden atau 5% menjawab kurang setuju, 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju

serta tidak ada atau 0% responden menjawab sangat tidak setuju. Dari total seluruh jawaban responden dapat dilihat hasil rata – rata item sebesar 4,10 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pegawai pajak cepat tanggap mengatasi kesalahan dalam pelayanan.

Dari ketiga item di atas (X1-1 – X1-3), didapat rata – rata indikator *Speed of service* (kecepatan dalam melayani) sebesar 4,06 yang termasuk kategori setuju. Dengan rata –rata indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan indikator *speed of service*.

Item selanjutnya (X1-4) mendapat hasil sebanyak 52 responden atau 52% menjawab sangat setuju, 37 responden atau 37% menjawab setuju, 11 responden atau 11% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju. Dari total jawaban 100 responden dalam item ini, didapat rata – rata item sebesar 4,41 yang berarti responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan oleh kantor.

Item berikutnya (X1-5) dapat dirinci bahwa 45 responden atau 45% menyatakan sangat setuju, 50 responden atau 50% menyatakan setuju, 5 responden atau 5% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban – jawaban responden tersebut didapat hasil rata – rata item sebesar 4,40 yang berarti responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan dari Wajib Pajak.

Item terakhir dalam variabel keandalan yaitu item X1-6 memiliki rincian sebanyak 34 responden atau 34% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 42% menjawab setuju, 18 responden atau 18% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan 6 responden atau 6% menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden tersebut diperoleh rata – rata sebesar 3,98 yang berarti responden setuju bahwa pegawai pajak konsisten dalam menyelesaikan permasalahan.

Dari tiga item di atas (X1-4 – X1-6) yang termasuk dalam indikator *Accuracy of Transaction* (ketepatan/keakuratan dalam melayani), didapat rata – rata indikator sebesar 4,26 yang berarti responden sangat setuju dengan indikator *accuracy of transaction*.

Dari keseluruhan rata – rata item atau rata – rata indikator diperoleh rata – rata variabel sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata – rata variabel keandalan berada pada rentang keempat antara nilai 3,41 – 4,20 sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang terdiri dari Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu setuju bahwa keandalan yang dimiliki pihak KPP sudah handal dalam melayani Wajib Pajak.

## **2. Variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)**

Berdasarkan data mentah untuk variabel X<sub>2</sub> yaitu variabel daya tanggap yang terkumpul dari hasil penyebaran angket pada 100 responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

*Responsiveness* atau ketangapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator kecepatan dalam menanggapi keluhan dan kepedulian dan keinginan untuk membantu. Tabel 19 merupakan hasil dari deskripsi variabel daya tanggap dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 19 Deskripsi Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ )**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
X2-1	25	25%	66	66%	5	5%	4	4%	0	0%	4.12	4.30
X2-2	48	48%	41	41%	11	11%	0	0%	0	0%	4.37	
X2-3	43	43%	51	51%	6	6%	0	0%	0	0%	4.37	
X2-4	45	45%	43	43%	12	12%	0	0%	0	0%	4.33	
X2-5	49	49%	35	35%	16	16%	0	0%	0	0%	4.33	4.15
X2-6	20	20%	69	69%	9	9%	1	1%	1	1%	4.06	
X2-7	32	32%	50	50%	13	13%	5	5%	0	0%	4.09	
X2-8	29	29%	60	60%	7	7%	3	3%	1	1%	4.13	
$\bar{X}$ variabel											4.23	

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan:

- X2-1 =Pegawai pajak terlihat sabar menangani keluhan dari Wajib Pajak.
- X2-2 =Pegawai pajak cepat menawarkan layanan yang ada kepada Wajib Pajak.
- X2-3 =Pegawai pajak cepat tanggap merespon keluhan Wajib Pajak.
- X2-4 =Pegawai pajak cepat tanggap memecahkan permasalahan Wajib Pajak.
- X2-5 =Pegawai pajak menginformasikan kepada Wajib Pajak jika ada produk layanan baru.
- X2-6 =Pegawai pajak bersedia untuk membantu Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan.
- X2-7 =Pegawai pajak terlihat siap dalam menghadapi permintaan dari Wajib Pajak.
- X2-8 =Pegawai pajak menawarkan pelayanan sampai tuntas.

Berdasarkan tabel 19, dapat dilihat hasil distribusi jawaban dari variabel daya tanggap ( $X_2$ ). Item pertama (X2-1) menunjukkan bahwa 25 responden atau 25% menyatakan sangat setuju, 66 responden atau 66% menyatakan setuju, 5

responden atau 5% menyatakan kurang setuju, 4 responden atau 4% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban seluruh responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,12 yang berarti bahwa responden setuju mengenai pernyataan pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dari Wajib Pajak.

Hasil jawaban responden dari item kedua (X2-2) menunjukkan bahwa 48 responden atau 48% menyatakan sangat setuju, 41 responden atau 41% menyatakan setuju, 11 responden atau 11% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, serta tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari deskripsi tersebut didapat rata – rata sebesar 4,37 yang berarti responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak cepat menawarkan pelayanan yang ada kepada Wajib Pajak.

Selanjutnya, hasil jawaban item ketiga (X2-3) menunjukkan 43 responden atau 43% menjawab sangat setuju, 51 responden atau 51% menjawab setuju, 6 responden atau 6% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari rincian tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,37 yang berarti responden sangat setuju mengenai pernyataan pegawai pajak cepat tanggap merespon keluhan Wajib Pajak.

Selanjutnya, hasil jawaban dari item keempat (X2-4) dapat dirinci sebanyak 45 responden atau 45% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 43% menyatakan setuju, 12 responden atau 12% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak

setuju. Dari hasil jawaban tersebut didapat rata – rata item X2-4 sebesar 4,33 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju atas pernyataan pegawai pajak cepat tanggap memecahkan permasalahan Wajib Pajak.

Dari keempat item diatas (X2-1 – X2-4) didapat rata – rata indikator *speed of response to complaints* (kecepatan dalam menanggapi keluhan) sebesar 4,30. Rata –rata indikator sebesar 4,30 tersebut menunjukkan responden setuju dengan indikator *speed of response to complaints*.

Item selanjutnya (X2-5) menunjukkan hasil jawaban sebanyak 49 responden atau 49% menyatakan sangat setuju, 35 responden atau 35% menyatakan setuju, 16 responden atau 16% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju serta tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari rincian jawaban tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak menginformasikan kepada Wajib Pajak jika ada produk layanan baru.

Item keenam (X2-6) menunjukkan hasil jawaban sebanyak 20 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, 69 responden atau 69% menyatakan setuju, 9 responden atau 9% menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari rincian jawaban responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,06 yang berarti responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak bersedia untuk membantu Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan.

Selanjutnya item (X2-7) menunjukkan hasil jawaban sebanyak 32 responden atau 32% menyatakan sangat setuju, 50 responden atau 50% menyatakan setuju,

13 responden atau 13% menyatakan kurang setuju, 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari seluruh jawaban responden tersebut diperoleh hasil rata – rata item X2-7 sebesar 4,09 yang berarti responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak terlihat siap dalam menghadapi permintaan dari Wajib Pajak.

Item terakhir dari variabel daya tanggap yaitu item X2-8 dengan distribusi jawaban sebanyak 29 responden atau 29% menjawab sangat setuju, 60 responden atau 60% menyatakan setuju, 7 responden atau 7% menjawab kurang setuju, 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, serta 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju. Dari rincian tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,13 yang berarti responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak menawarkan pelayanan sampai tuntas.

Dari item X2-5 – X2-8 didapat hasil rata – rata indikator dari *concern and desire for assisting* (kepedulian dan keinginan untuk membantu) sebesar 4,15. Rata – rata indikator sebesar 4,15 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator *concern and desire for assisting*.

Lalu dari seluruh rata – rata item atau seluruh rata – rata indikator didapat rata – rata variabel keandalan sebesar 4,23 yang berada di rentang kelima antara 4,21 – 5,00 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan variabel daya tanggap (X<sub>2</sub>).

### 3. Variabel Jaminan (X<sub>3</sub>)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X<sub>3</sub> yaitu variabel jaminan yang terkumpul dari hasil penyebaran angket pada 100 responden, dengan jumlah

pertanyaan sebanyak 7 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Adapun indikator dari jaminan adalah kepedulian pada pelanggan dan sikap pegawai dalam melayani Wajib Pajak. Tabel 20 adalah deskripsi dari variabel jaminan yang dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 20 Deskripsi Variabel Jaminan ( $X_3$ )**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
X3-1	14	14%	79	79%	7	7%	0	0%	0	0%	4.07	4.30
X3-2	58	58%	37	37%	5	5%	0	0%	0	0%	4.53	
X3-3	51	51%	43	43%	6	6%	0	0%	0	0%	4.45	4.31
X3-4	25	25%	68	68%	7	7%	0	0%	0	0%	4.18	
X3-5	39	39%	51	51%	10	10%	0	0%	0	0%	4.29	
X3-6	47	47%	46	46%	7	7%	0	0%	0	0%	4.4	4.32
X3-7	28	28%	69	69%	2	2%	1	1%	0	0	4.24	
$\bar{X}$ variabel												4.31

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan:

X3-1 =Pegawai pajak sigap memberikan pelayanan.

X3-2 =Pegawai pajak terlihat percaya diri ketika melayani Wajib Pajak.

X3-3 =Pegawai pajak terlihat sopan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak

X3-4 =Pegawai pajak bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

X3-5 =Pegawai pajak berpengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak.

X3-6 =Pegawai pajak memberikan rasa aman pada saat melayani Wajib Pajak.

X3-7 =Pegawai pajak memberikan rasa nyaman pada saat melayani Wajib Pajak.

Berdasarkan tabel 20, dapat dilihat hasil jawaban responden menunjukkan bahwa dari 14 responden atau 14% menyatakan sangat setuju, 79 responden atau 79% menjawab setuju, 7 responden atau 7% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak

setuju pada item X3-1. Sesuai dengan persebaran jawaban tersebut didapat hasil rata – rata item X3-1 sebesar 4,07 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak sigap memberikan pelayanan.

Dalam distribusi jawaban responden item X3-2 didapat 58 responden atau 58% menjawab sangat setuju, 37 responden atau 37% menyatakan setuju, 5 responden atau 5% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban responden tersebut didapat rata – rata item X3-2 sebesar 4,53 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak terlihat percaya diri ketika melayani Wajib Pajak.

Dari dua item diatas (X3-1 – X3-2) didapat hasil rata – rata indikator *concern for customers* (kepedulian pada pelanggan) sebesar 4,30. Rata – rata indikator sebesar 4,30 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan indikator *concern for customers*.

Selanjutnya item X3-3 memiliki persebaran jawaban sebanyak 51 responden atau 51% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 43% menyatakan setuju, 6 responden atau 6% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban tersebut didapat rata – rata item X3-3 sebesar 4,45 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak terlihat sopan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Dalam distribusi jawaban responden item X3-4 didapat 25 responden atau 25% menjawab sangat setuju, 68 responden atau 68% menyatakan setuju, 7

responden atau 7% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban responden tersebut didapat rata – rata item X3-4 sebesar 4,18 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Dapat dilihat hasil jawaban responden menunjukkan bahwa dari 39 responden atau 39% menyatakan sangat setuju, 51 responden atau 51% menjawab setuju, 10 responden atau 10% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju pada item X3-5. Sesuai dengan persebaran jawaban tersebut didapat hasil rata – rata item X3-5 sebesar 4,29 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak berpengetahuan luas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak

Dilihat dari item X3-3 – X3-5 didapat rata – rata indikator *staff attitude* (sikap pegawai dalam melayani) sebesar 4,31. Hasil rata – rata indikator *staff attitude* sebesar 4,31 menunjukkan bahwa kebanyakan responden sangat setuju dengan indikator *staff attitude* tersebut.

Item X3-6 memiliki persebaran jawaban sebanyak 47 responden atau 47% menjawab sangat setuju, 46 responden atau 46% menjawab setuju, 7 responden atau 7% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,40 yang menunjukkan bahwa mayoritas

responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak memberikan rasa aman pada saat melayani Wajib Pajak.

Selanjutnya item X3-7 memiliki persebaran jawaban sebanyak 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju, 69 responden atau 69% menjawab setuju, 2 responden atau 2% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 1% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,24 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak memberikan rasa nyaman pada saat melayani Wajib Pajak.

Dari dua item di atas (X3-6 – X3-7) didapat hasil rata – rata indikator *security for transactions* (jaminan keamanan dalam melayani) sebesar 4,32. Hasil rata – rata indikator sebesar 4,32 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan indikator *security for transactions*.

Dari keseluruhan rata – rata item dan rata – rata indikator, didapat rata – rata variabel jaminan (X<sub>3</sub>) sebesar 4,31. Hasil rata – rata variabel tersebut berada di antara rentang kelima antara 4,21 – 5,00 yang berarti responden sangat setuju dengan variabel jaminan (X<sub>3</sub>) dan membuktikan bahwa jaminan pelayanan di KPP Pratama Batu sudah baik.

#### **4. Variabel Empati (X<sub>4</sub>)**

Berdasarkan data mentah untuk variabel X<sub>4</sub> yaitu variabel empati yang terkumpul dari hasil penyebaran angket pada 100 responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 6 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Adapun indikator dari empati adalah *Ease of Communication* yang meliputi pegawai sangat komunikatif dalam melayani dan bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada pelanggan sebelum melayani. Indikator kedua adalah *Attention and Patience* yang meliputi pegawai memberikan perhatian secara pribadi, mampu melayani dengan hati yang tulus serta memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama dan memahami kebutuhan pelanggan (Wajib Pajak). Deskripsi variabel *emphaty* dapat dilihat pada tabel 21:

**Tabel 21 Deskripsi Variabel Empati (X<sub>4</sub>)**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
X4-1	21	21%	70	70%	9	9%	0	0%	0	0%	4.12	4.15
X4-2	31	31%	55	55%	14	14%	0	0%	0	0%	4.17	
X4-3	27	27%	63	63%	10	10%	0	0%	0	0%	4.17	4.13
X4-4	33	33%	67	67%	0	0%	0	0%	0	0%	4.33	
X4-5	17	17%	63	63%	17	17%	3	3%	0	0%	3.94	
X4-6	45	45%	31	31%	12	12%	9	9%	3	3%	4.06	
$\bar{X}$ variabel											4.13	

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan:

X4-1 =Pegawai pajak komunikatif dalam melayani Wajib Pajak.

X4-2 =Pegawai pajak bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada Wajib Pajak sebelum melayani.

X4-3 =Pegawai pajak memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak

X4-4 =Pegawai pajak memuaskan Wajib Pajak dalam layanan.

X4-5 =Pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama.

X4-6 =Pegawai pajak terlihat paham akan kebutuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan tabel 21, dapat dilihat hasil persebaran jawaban dari item X4-1.

Sebanyak 21 responden atau 21% menyatakan sangat setuju, 70 responden atau

70% menyatakan setuju, 9 responden atau 9% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil persebaran tersebut didapat rata – rata item X4-1 sebesar 4,12 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak komunikatif dalam melayani Wajib Pajak.

Hasil persebaran jawaban X4-2 menunjukkan 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, 55 responden atau 55% menyatakan setuju, 14 responden atau 14% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut diperoleh rata – rata item X4-2 sebesar 4,12 yang membuat kesimpulan bahwa kebanyakan responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada Wajib Pajak sebelum melayani.

Dari hasil rata – rata item X4-1 dan X4-2 didapat hasil rata – rata indikator dari indikator *ease of communication* (kemudahan komunikasi) sebesar 4,15. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden setuju indikator *ease of communication*.

Selanjutnya item ketiga (X4-3) memiliki persebaran jawaban sebanyak 27 responden atau 27% menjawab sangat setuju, 63 responden atau 63% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju.

Dari hasil jawaban responden tersebut diperoleh rata – rata item 4,17 yang berarti

rata – rata responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak.

Hasil persebaran jawaban X4-4 menunjukkan 33 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, 67 responden atau 67% menyatakan setuju, tidak ada atau 0% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut diperoleh rata – rata item X4-4 sebesar 4,33 yang membuat kesimpulan bahwa kebanyakan responden sangat setuju dengan pernyataan pegawai pajak memuaskan Wajib Pajak dalam layanan.

Item X4-5 memiliki persebaran jawaban sebanyak 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju, 63 responden atau 63% menjawab setuju, 17 responden atau 17% menjawab kurang setuju, 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 3,94 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama.

Selanjutnya item X4-6 memiliki persebaran jawaban sebanyak 45 responden atau 45% menjawab sangat setuju, 31 responden atau 31% menjawab setuju, 12 responden atau 12% menjawab kurang setuju, 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju, dan 3 responden atau 3% menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,06 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan pegawai pajak memberikan rasa nyaman pada saat melayani Wajib Pajak.

Dari empat item di atas (X4-3 – X4-6) didapat hasil rata – rata indikator *attentions and patience* (perhatian dan kesabaran) sebesar 4,13. Hasil rata – rata indikator sebesar 4,13 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator *attentions and patience*.

Dari keseluruhan rata – rata item dan rata – rata indikator, didapat rata – rata variabel empati (X<sub>4</sub>) sebesar 4,13. Hasil rata – rata variabel tersebut berada di antara rentang keempat antara 3,41 – 4,20 yang berarti responden setuju dengan variabel empati (X<sub>4</sub>).

##### 5. Variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)

Berdasarkan data mentah untuk variabel X<sub>5</sub> yaitu variabel bukti fisik yang terkumpul dari hasil penyebaran angket pada 100 responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Adapun indikator dari bukti fisik adalah *Availability of facilities* (kelengkapan fasilitas) yang meliputi Ruang dilengkapi petunjuk dan informasi, penataan benda-benda penghias menarik, dan Fasilitas pelayanan canggih. Indikator kedua adalah *Cleanliness, ambience, maintenance etc.* (kebersihan, suasana, perawatan) yang meliputi ruangan terjaga kebersihannya, suasana ruangan kondusif atau jauh dari gangguan, perawatan ruangan sangat baik. Indikator ketiga yaitu *layout* (tata

ruang) yang meliputi tata ruang memudahkan dalam mengakses pelanggan, ruang tunggu nyaman . Indikator terakhir adalah *staff performance* (penampilan pegawai) yang meliputi pegawai berpenampilan rapi dan pegawai berpenampilan sopan. Deskripsi variabel bukti fisik dapat dilihat dalam tabel 22, yaitu:

**Tabel 22 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
X5-1	23	23%	66	66%	11	11%	0	0%	0	0%	4.12	4.16
X5-2	18	18%	70	70%	12	12%	0	0%	0	0%	4.06	
X5-3	34	34%	63	63%	3	3%	0	0%	0	0%	4.31	
X5-4	17	17%	79	79%	4	4%	0	0%	0	0%	4.13	4.08
X5-5	30	30%	60	60%	10	10%	0	0%	0	0%	4.2	
X5-6	46	46%	19	19%	19	19%	12	12%	4	4%	3.91	4.09
X5-7	22	22%	68	68%	10	10%	0	0%	0	0%	4.12	
X5-8	17	17%	72	72%	11	11%	0	0%	0	0%	4.06	4.24
X5-9	34	34%	63	63%	3	3%	0	0%	0	0%	4.31	
X5-10	19	19%	79	79%	2	2%	0	0%	0	0%	4.17	
$\bar{X}$ variabel											4.14	

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Keterangan:

X5-1 =Ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi dengan petunjuk dan informasi.

X5-2 =Terdapat penataan benda – benda penghias yang menarik di ruangan kantor KPP Pratama batu.

X5-3 =Ruangan Kantor KPP Pratama Batu dilengkapi fasilitas pelayanan yang canggih.

X5-4 =Ruangan kerja KPP Pratama Batu terjaga kebersihannya.

X5-5 =Ruangan Kantor KPP Pratama Batu terlihat kondusif.

X5-6 =Terlihat ada perawatan ruangan yang baik di kantor KPP Pratama Batu.

X5-7 =Ruangan ditata sedemikian rupa agar pelanggan mudah mengakses setiap ruangan.

X5-8 =Ruang tunggu di KPP Pratama Batu terlihat nyaman.

X5-9 =Pegawai KPP Pratama Batu berpenampilan rapih.

X5-10 =Pegawai KPP Pratama Batu terlihat sopan

Berdasarkan tabel 22, dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden item X5-1 menunjukkan bahwa dari 23 responden atau 23% menyatakan sangat setuju, 66 responden atau 66% menyatakan setuju, 11 responden atau 11%

menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% yang memilih tidak setuju dan tidak ada atau 0% yang memilih jawaban sangat tidak setuju. Dari total jawaban tersebut diperoleh rata – rata item sebesar 4,12 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan ruangan KPP Pratama Batu dilengkapi dengan petunjuk dan informasi dan 23% responden menyatakan sangat setuju bahwa Ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi dengan petunjuk dan informasi. Rata-rata keseluruhan item ini adalah sebesar 4,12. Dengan demikian rata-rata sangat setuju mengenai Ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi dengan petunjuk dan informasi.

Selanjutnya, hasil jawaban dari item X5-2 menunjukkan bahwa 18 responden atau 18% menjawab sangat setuju, 70 responden atau 70% menyatakan setuju, 12 responden atau 12% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju. Dengan jawaban tersebut, didapat hasil rata – rata item sebesar 4,06 yang berarti rata – rata responden setuju dengan pernyataan terdapat penataan benda – benda penghias menarik di ruangan kantor KPP Pratama Batu.

Selanjutnya item X5-3 memiliki persebaran jawaban sebanyak 34 responden atau 34% menyatakan sangat setuju, 63 responden atau 63% menyatakan setuju, 3 responden atau 3% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban tersebut didapat rata – rata item X5-3 sebesar 4,31 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi fasilitas pelayanan yang canggih.

Dari ketiga item di atas (X5-1 – X5-3) diperoleh rata – rata dari indikator *availability of facilities* (kelengkapan fasilitas) sebesar 4,16. Rata – rata indikator *availability of facilities* sebesar 4,16 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator tersebut.

Dari item X5-4 dapat dilihat bahwa 17 responden atau 17% menyatakan sangat setuju, 79 responden atau 79% menjawab setuju, 4 responden atau 4% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, serta tidak ada atau 0% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari distribusi tersebut diperoleh rata – rata item X5-4 sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa responden setuju dengan pernyataan ruangan kerja KPP Pratama Batu terjaga kebersihannya.

Selanjutnya item X5-5 memiliki persebaran jawaban sebanyak 30 responden atau 30% menyatakan sangat setuju, 60 responden atau 60% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban tersebut didapat rata – rata item X5-5 sebesar 4,20 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan ruangan kantor KPP Pratama Batu terlihat kondusif.

Selanjutnya item X5-6 memiliki persebaran jawaban sebanyak 46 responden atau 46% menyatakan sangat setuju, 19 responden atau 19% menyatakan setuju, 19 responden atau 19% menyatakan kurang setuju, 12 responden atau 12% menyatakan tidak setuju, dan 4 responden atau 4% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban tersebut didapat rata – rata item X5-6 sebesar

3,91 yang menggambarkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan terlihat ada perawatan ruangan yang baik di kantor KPP Pratama Batu.

Dari ketiga item di atas (X5-4 – X5-6) diperoleh rata – rata dari indikator *cleanliness, ambience, maintenance, etc.* (kebersihan, suasana, perawatan, dll) sebesar 4,08. Rata – rata indikator *cleanliness, ambience, maintenance, etc.* sebesar 4,08 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator tersebut.

Dalam distribusi jawaban responden item X5-7 didapat 22 responden atau 22% menjawab sangat setuju, 68 responden atau 68% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban responden tersebut didapat rata – rata item X5-7 sebesar 4,12 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan ruangan ditata sedemikian rupa agar pelanggan mudah mengakses setiap ruangan.

Dapat dilihat hasil jawaban responden menunjukkan bahwa dari 17 responden atau 17% menyatakan sangat setuju, 72 responden atau 72% menjawab setuju, 11 responden atau 11% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju pada item X5-8. Sesuai dengan persebaran jawaban tersebut didapat hasil rata – rata item X5-8 sebesar 4,06 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan ruang tunggu di KPP Pratama Batu terlihat nyaman.

Dari dua item di atas (X5-7 – X5-8) diperoleh rata – rata dari indikator *layout* (tata ruang) sebesar 4,09. Rata – rata indikator *layout* sebesar 4,09 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator tersebut.

Dalam distribusi jawaban responden item X5-9 didapat 34 responden atau 34% menjawab sangat setuju, 63 responden atau 63% menyatakan setuju, 3 responden atau 3% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban responden tersebut didapat rata – rata item X5-9 sebesar 4,31 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan pegawai KPP Pratama Batu berpenampilan rapih.

Dapat dilihat hasil jawaban responden menunjukkan bahwa dari 19 responden atau 19% menyatakan sangat setuju, 79 responden atau 79% menjawab setuju, 2 responden atau 2% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% menjawab sangat tidak setuju pada item X5-10. Sesuai dengan persebaran jawaban tersebut didapat hasil rata – rata item X5-10 sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan pegawai KPP Pratama Batu terlihat sopan.

Dari dua item di atas (X5-9 – X5-10) diperoleh rata – rata dari indikator *staff performance* (penampilan pegawai) sebesar 4,24. Rata – rata indikator *staff performance* sebesar 4,24 menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator tersebut.

Dari keseluruhan rata – rata item dan rata – rata indikator didapat hasil rata – rata variabel sebesar 4,14. Rata – rata variabel bukti fisik (X<sub>5</sub>) berada di rentang keempat antara 3,41 – 4,20 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan variabel bukti fisik dan mengakui bahwa kelengkapan fasilitas, kebersihan, penampilan pegawai, dan semacamnya sudah baik.

## 6. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan data mentah untuk variabel Y yaitu variabel keputusan Wajib Pajak yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner pada 100 responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 butir instrumen dengan pilihan jawaban skala likert 1-5 maka dapat diketahui prosentase skor dari masing-masing indikator.

Kepuasan Wajib Pajak adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan produk yang diharapkan. Indikator dari kepuasan dapat dijabarkan dalam beberapa indikator, yaitu:

1. Keinginan untuk menggunakan kembali meliputi keinginan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan dalam jangka waktu dekat dan jangka waktu yang lama.
2. Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain meliputi pegawai merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain, keluarga, dan instansi
3. Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama yang meliputi menggunakan berbagai jenis layanan yang ada dan jenis layanan baru di masa akan datang
4. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi meliputi pelayanan yang diberikan memiliki efektifitas prosedur sesuai dengan diharapkan Wajib Pajak serta pelayanan yang diberikan memiliki efisiensi waktu yang baik sesuai yang saya harapkan.

Dari indikator yang dijabarkan tersebut di atas maka dideskripsikan dalam tabel 23, yaitu:

**Tabel 23 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Item	SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	$\bar{X}$ item	$\bar{X}$ indikator
Y-1	50	50%	46	46%	4	4%	0	0%	0	0%	4.46	4.36
Y-2	25	25%	75	75%	0	0%	0	0%	0	0%	4.25	
Y-3	37	37%	58	58%	5	5	0	0%	0	0%	4.32	4.13
Y-4	23	23%	68	68%	7	7	2	2%	0	0%	4.12	
Y-5	18	18%	62	62%	17	17	3	3%	0	0%	3.95	
Y-6	31	31%	58	58%	6	6	5	5%	0	0%	4.15	4.11
Y-7	21	21%	72	72%	1	1	5	5%	1	1%	4.07	
Y-8	29	29%	57	57%	12	12	2	2%	0	0%	4.13	4.27
Y-9	46	46%	48	48%	6	6	0	0%	0	0%	4.4	
$\bar{X}$ variabel											4.21	

Sumber: *Data Primer diolah, 2016*

**Keterangan:**

- Y-1 =Wajib Pajak ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu dekat.  
 Y-2 =Wajib Pajak ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu yang lama.  
 Y-3 =Wajib Pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain.  
 Y-4 =Wajib Pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga.  
 Y-5 =Wajib Pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada instansi.  
 Y-6 =Wajib Pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini.  
 Y-7 =Wajib Pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa yang akan datang.  
 Y-8 =Prosedur pelayanan yang diberikan sudah efektif sesuai yang diharapkan Wajib Pajak.  
 Y-9 =Efisiensi waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Wajib Pajak.

Berdasarkan tabel 23, dapat dilihat hasil perhitungan item Y-1 menunjukkan bahwa 50 responden atau 50% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 46% menyatakan setuju, 4 responden atau 4% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak

setuju dengan item Y-1. Rata – rata item yang diperoleh dari persebaran jawaban tersebut sebesar 4,46 yang berarti bahwa Wajib Pajak sangat setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin menggunakan kembali jasa pelayanan dalam jangka waktu dekat.

Selanjutnya, item Y-2 memiliki perhitungan sebesar 25 responden atau 25% menyatakan sangat setuju, 75 responden atau 75% menyatakan setuju, tidak ada atau 0% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil rata – rata item diperoleh sebesar 4,25 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu yang lama.

Sehingga dapat diketahui dari kedua item pernyataan di atas (Y-1 – Y-2) bahwa rata-rata indikator keinginan untuk menggunakan kembali sebesar 4,36 termasuk dalam kategori sangat setuju.

Item Y-3 memiliki persebaran sebanyak 37 responden atau 37% menjawab sangat setuju, 58 responden atau 58% menjawab setuju, 5 responden atau 5% menjawab kurang setuju, tidak ada atau 0% menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban tersebut diperoleh rata – rata item Y-3 sebesar 4,32 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain.

Item selanjutnya yaitu Y-4 memiliki persebaran jawaban sebanyak 23 responden atau 23% menyatakan sangat setuju, 68 responden atau 68%

menyatakan setuju, 7 responden atau 7% menyatakan kurang setuju, 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari persebaran jawaban tersebut diperoleh rata – rata item Y-4 sebesar 4,12 yang berarti responden setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga.

Item Y-5 memiliki data jawaban sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju, 62 responden atau 62% menyatakan setuju, 17 responden atau 17% menyatakan kurang setuju, 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, serta tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil jawaban tersebut mengakibatkan rata – rata item sebesar 3,95 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan Wajib Pajak bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada instansi.

Dari ketiga item (Y-3 – Y-5) diperoleh rata – rata indikator bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain sebesar 4,13 yang menandakan bahwa responden setuju dengan indikator bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain.

Item Y-6 memiliki data jawaban sebanyak 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, 58 responden atau 58% menyatakan setuju, 6 responden atau 6% menyatakan kurang setuju, 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,15 yang berarti responden setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini.

Item Y-7 memiliki data jawaban sebanyak 21 responden atau 21% menyatakan sangat setuju, 72 responden atau 72% menyatakan setuju, 1 responden atau 1% menyatakan kurang setuju, 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,07 yang berarti responden setuju dengan pernyataan Wajib Pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa yang akan datang.

Dari dua item di atas (Y-6 – Y-7) didapat rata – rata indikator bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama sebesar 4,11 yang termasuk dalam kategori setuju.

Item Y-8 memiliki data jawaban sebanyak 29 responden atau 29% menyatakan sangat setuju, 57 responden atau 57% menyatakan setuju, 12 responden atau 12% menyatakan kurang setuju, 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,13 yang berarti responden setuju dengan pernyataan prosedur pelayanan yang diberikan efektif sesuai dengan yang diharapkan Wajib Pajak.

Item Y-9 memiliki data jawaban sebanyak 46 responden atau 46% menyatakan sangat setuju, 48 responden atau 48% menyatakan setuju, 6 responden atau 6% menyatakan kurang setuju, tidak ada atau % menyatakan tidak setuju, dan tidak ada atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut didapat rata – rata item sebesar 4,40 yang berarti responden sangat setuju dengan

pernyataan efisiensi waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan Wajib Pajak.

Dari dua item di atas (Y-8 – Y-9) didapat rata – rata indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi sebesar 4,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden setuju dengan indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi.

#### **D. Analisis Hasil Penelitian**

Analisis hasil penelitian dilaksanakan setelah peneliti mendeskripsikan masing-masing variabel dan responden penelitian. Tujuan dari analisis hasil penelitian ini untuk menemukan hasil dari rumusan masalah serta hipotesis yang diajukan. Analisis hasil penelitian ini dilakukan dengan uji instrumen melalui validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui arah dan kekuatan pengaruh antar variabel independen (X) Kualitas Pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan Wajib Pajak. Analisis terakhir dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan melalui uji T dan Uji F serta koefisien determinasi untuk melihat ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Batu terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berikut akan dijelaskan masing-masing analisis yang sudah dilaksanakan, yaitu:

##### **1. Uji Asumsi Klasik**

Syarat untuk dapat menggunakan persamaan regresi berganda adalah terpenuhinya uji asumsi klasik. Persyaratan uji asumsi klasik yang harus dipenuhi adalah:

- a. Berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan distribusi teoritis variabel random yang kontinyu.
- b. Non multikolinieritas, dimana diantara variabel independen satu dengan variabel yang lainnya dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna.
- c. Homoskedastisitas, dimana varian variabel independen adalah sama untuk setiap nilai tertentu variabel independen

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila residual tidak berdistribusi normal maka tidak dapat digunakan uji regresi linier berganda. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik, pendekatan histogram dan uji statistik dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka jika Asymp.Sig (2-tailed) diatas nilai signifikansi 5% (0,05) artinya variabel residual berdistribusi normal.

Uji normalitas dengan grafik bisa saja terlihat berdistribusi normal, karena sifatnya lebih subjektif. Oleh karena itu perlu dilakukan uji normalitas secara statistik dengan pendekatan kolmogorov-smirnov (1 sample KS). Dalam penelitian ini total akhir sampel yang digunakan adalah 100 orang Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu. Hasil uji normalitas dengan pendekatan kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada Tabel 24 berikut ini, yaitu:

**Tabel 24**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.24916243
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.415
Asymp. Sig. (2-tailed)		.917

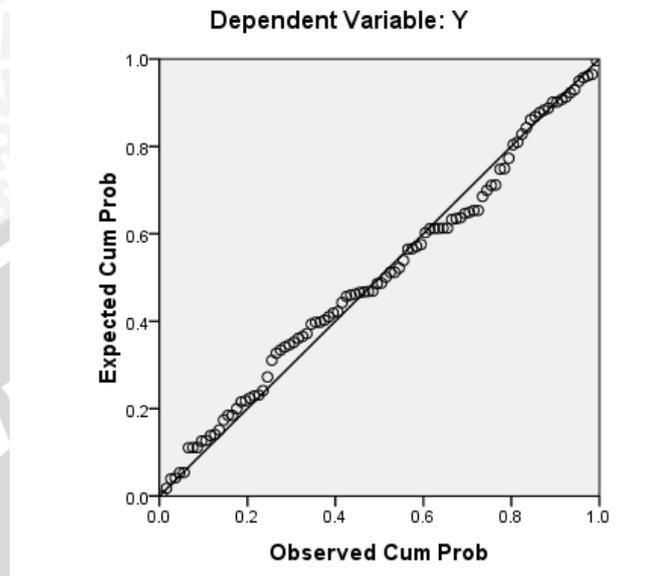
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Dari Tabel 24, besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,415 dan nilai signifikansi sebesar  $0,917 > \text{Asymp. Sig. (2-tailed)}$  sebesar 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan distribusi residual dengan distribusi normal, atau dapat dikatakan residual berdistribusi normal. Selain menggunakan Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas juga dapat menggunakan P-P plot dengan melihat persebaran pola data. Apabila pola data mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Berikut ini grafik bahwa data tersebar secara normal, yaitu:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Gambar 6 Grafik Normal PP Plot Hasil Uji Normalitas**

Sumber : *Data Primer Diolah, 2016*

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik data mengikuti pola garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang diperoleh terdapat korelasi antara variabel bebas (Ghozali, 2005: 135). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantar variabel-variabel independennya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat menggunakan Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF).

Tolerance digunakan untuk mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolinieritas adalah nilai tolerance lebih kecil sama dengan 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih besar sama dengan 10.

**Tabel 25 Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	0.462	2.162
X2	0.463	2.159
X3	0.819	1.221
X4	0.792	1.263
X5	0.805	1.242

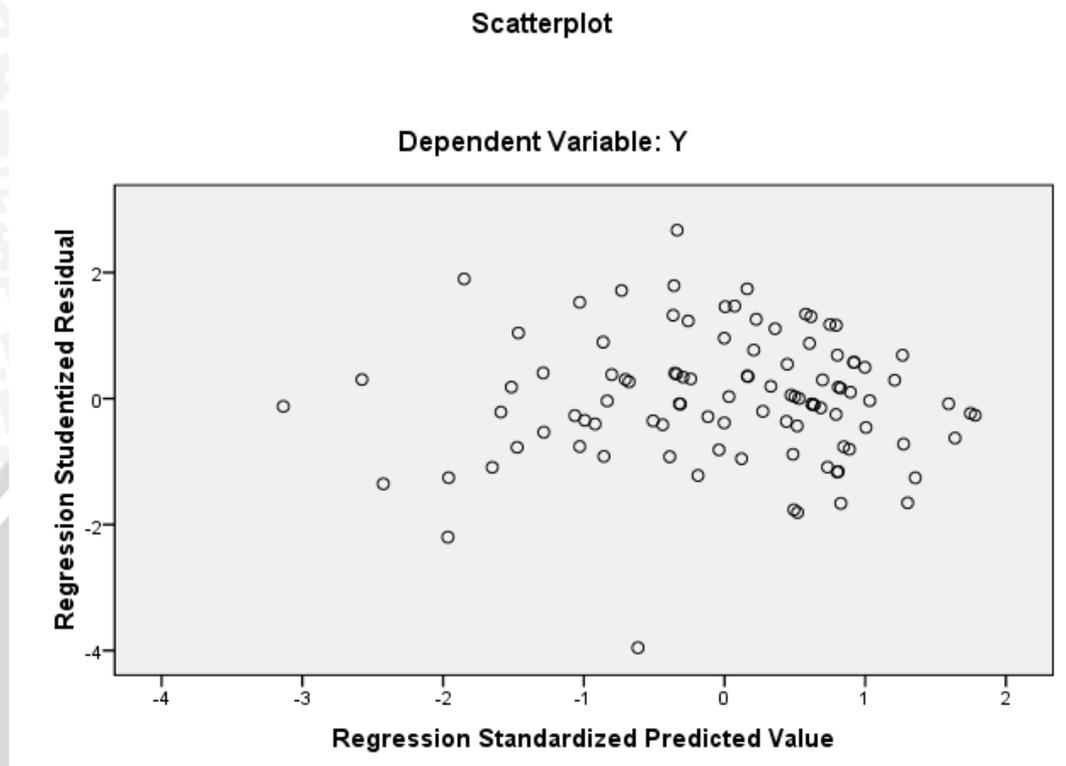
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Pengujian multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat VIF dan nilai tolerance yang diperoleh. Jika nilai nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil pengujian diketahui bahwa seluruh nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini diuji dengan scatterplots. Hasil uji heteroskedastisitas persamaan regresi disajikan pada grafik berikut ini.



**Gambar 7 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan output *scatterplot* di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik *scatterplot* mempunyai kelemahan yang cukup signifikan sebab jumlah pengamatan tertentu sangat mempengaruhi hasil plotting.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier berganda ditujukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas kualitas pelayanan (X) serta variabel terikat (Y) berupa kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu, maka untuk memperoleh hasil yang lebih akurat, penulis menggunakan bantuan program software SPSS versi 17 dari Tabel coefficient maka dihasilkan output pada tabel 26

**Tabel 26 Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.422	.559		-.756	.452
	X1	.088	.105	.091	.840	.403
	X2	.183	.082	.244	2.243	.027
	X3	.363	.106	.280	3.430	.001
	X4	.187	.080	.196	2.353	.021
	X5	.278	.084	.272	3.297	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Persamaan regresinya

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = -0,422 + 0,088X_1 + 0,183X_2 + 0,363X_3 + 0,187X_4 + 0,278X_5 + 0,559$$

Keterangan:

- Y' = Kepuasan Wajib Pajak yang diprediksi
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- X<sub>1</sub> = Keandalan
- X<sub>2</sub> = Daya Tanggap
- X<sub>3</sub> = Jaminan
- X<sub>4</sub> = Empati
- X<sub>5</sub> = Bukti Fisik

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a Konstanta sebesar -0,422; artinya jika variabel independen (X) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) nilainya adalah -0,422

- b Koefisien regresi Variabel Keandalan sebesar 0,088; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan keandalan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,088. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara keandalan dengan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu. Maksudnya bila variabel keandalan dipersepsikan positif maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) juga semakin naik/tinggi.
- c Koefisien regresi Variabel Daya Tanggap sebesar 0,183; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan daya tanggap mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,183. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara daya tanggap dengan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu. Maksudnya bila variabel daya tanggap dipersepsikan positif maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan semakin meningkat.
- d Koefisien regresi Variabel Jaminan sebesar 0,363; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan jaminan mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,363. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara jaminan dengan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu. Maksudnya bila variabel jaminan dipersepsikan positif maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) juga semakin naik/tinggi.

- e Koefisien regresi Variabel Empati sebesar 0,187; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan empati mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,625. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara empati dengan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu. Maksudnya bila variabel empati dipersepsikan positif maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan meningkat.
- f Koefisien regresi Variabel Bukti Fisik sebesar 0,278; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Bukti Fisik mengalami peningkatan 1%, maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,278. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu. Maksudnya bila variabel Bukti Fisik dipersepsikan positif maka Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu (Y) juga semakin meningkat.
- g Nilai Standart error untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi sehingga nilai e disini adalah 0,559

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh parsial tersebut dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

- Membandingkan nilai t hitung dalam tabel coefficients dengan t tabel.

- Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
  - Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Berdasarkan nilai probabilitas.
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan.
  - Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan ( $X_1$ ), dan daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan Wajib Pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batu (Y). Hipotesis utama dari penelitian adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu.

Penelitian ini menggunakan uji  $t$  untuk mengetahui hipotesis. Menurut Kriyantono (2008:175) pengujian signifikan koefisien korelasi, dapat dihitung dengan menggunakan uji  $t$ -test atau  $t$ -hitung. Berikut adalah hasil uji  $t$ -test atau  $t$ -hitung variabel menggunakan program SPSS 17, yaitu:

**Tabel 27 Uji t  
Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.422	.559		-.756	.452
	X1	.088	.105	.091	.840	.403
	X2	.183	.082	.244	2.243	.027
	X3	.363	.106	.280	3.430	.001
	X4	.187	.080	.196	2.353	.021
	X5	.278	.084	.272	3.297	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Data SPSS diolah, 2016*

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh hasil deskripsi penelitian uji statistik T sebagai berikut, yaitu:

1. Variabel keandalan ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.403 pada tabel Coefficientsa dengan nilai  $\alpha$  (derajat signifikansi) 0.05 artinya  $0.403 > 0.05$  atau terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan uji t menunjukkan  $0,840 < t$  tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Variabel daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.027 pada tabel Coefficientsa dengan nilai  $\alpha$  (derajat signifikansi) 0.05 artinya  $0.027 < 0.05$  atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan  $2,243 > t$  tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu daya tanggap dan variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.
3. Variabel Jaminan ( $X_3$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.001 pada tabel Coefficientsa dengan nilai  $\alpha$  (derajat signifikansi) 0.05 artinya  $0.001 < 0.05$

atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan  $3,430 > t$  tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu jaminan dan variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

4. Variabel empati ( $X_4$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.021 pada tabel Coefficientsa dengan nilai  $\alpha$  (derajat signifikansi) 0.05 artinya  $0.021 < 0.05$  atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan  $2,353 > t$  tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu empati dan variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.
5. Variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.001 pada tabel Coefficientsa dengan nilai  $\alpha$  (derajat signifikansi) 0.05 artinya  $0.001 < 0.05$  atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan  $3,297 > t$  tabel (1,660). Artinya kedua variabel yaitu bukti fisik dan variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif, sehingga dari kedua variabel terdapat pengaruh parsial dan signifikan.

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apabila semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2005:84).

Dimana pada uji F terdapat kriteria uji hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- 2) Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 28 uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.485	5	1.097	17.740	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5.813	94	.062		
	Total	11.298	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel di atas maka didapatkan hasil dari uji statistik f didapatkan nilai statistik f hitung 17,740 dan nilai signifikansi 0,000 dimana hasil ini lebih besar dari F tabel (1,39) pada n sebesar 100 sehingga  $H_0$  ditolak yang mana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak orang pribadi KPP Pratama Kota Batu.

**c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)**

Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dan variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila  $R^2 = 1$ , artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh variabel X. Hasil uji determinasi  $R^2$  terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 29 Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.458	.24868

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,485 atau (48,5%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (kepuasan Wajib Pajak) sebesar 48,5%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 48,5% variasi variabel dependen (kepuasan Wajib Pajak). Sedangkan sisanya 51,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

*Standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y. Sebagai pedoman jika *Standard error of the estimate* kurang dari standar deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

#### 4. Uji Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi ( $\beta$ ) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 30 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	
		Beta
1	(Constant)	
	X1	.088
	X2	.183
	X3	.363
	X4	.187
	X5	.278

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap Y. Variabel X<sub>3</sub> (jaminan) merupakan variabel yang memiliki koefisien regresi paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa Y (Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel X<sub>3</sub> (Jaminan).

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum membayar pajak, diduga merupakan indikasi semakin menurunnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan Wajib Pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang menyebabkan banyak Wajib Pajak tidak melaksanakan sebagian bahkan seluruh kewajibannya. Ini merupakan masalah yang harus dicarikan solusinya sebelum semakin banyak Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya, karena akan berdampak pada penurunan penerimaan pajak.

Suatu pelayanan dapat dinilai berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut

dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Masalah kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu diperhatikan secara serius oleh pegawai pajak. (Feigenbaum dalam Nasution, 2004) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan, sesuai dengan kebutuhan dan apa yang diharapkan pelanggan. Pada penelitian ini penulis berupaya menguraikan masing – masing indikator yang merupakan faktor untuk mempengaruhi kepuasan seorang Wajib Pajak. Berikut diuraikan masing-masing pembahasan setiap variabel, yaitu:

### **1. Pengaruh Variabel Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu**

Harga koefisien regresi keandalan ( $X_1$ ) adalah 0,088. Hal ini berarti apabila  $X_1$  mengalami kenaikan sebesar satu skala/poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka tingkat variabel kepuasan Wajib Pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,088. Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel keandalan (*reliability*) menunjukkan nilai  $t = 0,840$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,403 > 0,05$ . Nilai signifikansi di atas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, dan menunjukkan arah koefisien regresi positif berarti bahwa Keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil pengaruh yang tidak signifikan tersebut dapat disebabkan dari banyaknya responden dengan kategori usia 28-35 tahun sebanyak 49 orang dan

kategori pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 69 orang. Dari hasil tersebut dapat dilihat mayoritas responden tergolong usia muda dan dengan pekerjaan pegawai negeri sipil. Sama – sama memiliki pekerjaan pegawai negeri sipil dengan pegawai pajak, para pegawai negeri sipil yang datang jadi tidak terlalu menghiraukan bahkan terlampaui memaklumi item – item yang ada pada variabel keandalan dan lebih mementingkan kewajiban perpajakannya dapat terselesaikan dengan cepat.

Hasil penelitian tersebut berbanding terbalik oleh penelitian Pratama (2015). Penelitian yang dilakukan Pratama diperoleh hasil pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan Wajib Pajak, sedangkan dalam penelitian ini memperoleh hasil pengaruh yang tidak signifikan.

Semakin tinggi keandalan pelayanan yang diberikan perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak, sebaliknya semakin rendah keandalan pelayanan yang diberikan semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu.

## **2. Pengaruh Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu**

Harga koefisien regresi  $b_2 = 0,183$ . Hal ini berarti apabila  $X_2$  mengalami kenaikan sebesar satu skala/poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka tingkat variabel kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,183. Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai  $t = 2,243$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib

Pajak, dan menunjukkan arah koefisien regresi positif berarti bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Permatasari (2015) yang memperoleh hasil pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan variabel kepuasan Wajib Pajak, sama dengan hasil yang diperoleh dengan penelitian ini.

Semakin tinggi daya tanggap yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak, sebaliknya semakin rendah daya tanggap yang ada dalam perusahaan semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak

### **3. Pengaruh Variabel Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu**

Harga koefisien regresi  $b_3 = 0,363$ . Hal ini berarti apabila  $X_3$  mengalami kenaikan sebesar satu skala/poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka tingkat variabel kepuasan Wajib Pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,363. Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan nilai  $t = 3,430$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi, dan menunjukkan arah koefisien regresi positif berarti bahwa jaminan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Mahmudah (2015) yang memperoleh hasil pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan dengan variabel kepuasan Wajib Pajak, sejalan dengan hasil yang didapatkan peneliti.

Hasil dari penelitian ini juga bertolak belakang dengan hasil penelitian Pratama (2015) yang memperoleh hasil pengaruh yang tidak signifikan antara variabel jaminan dengan variabel kepuasan Wajib Pajak.

Semakin besar jaminan yang diberikan perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak, sebaliknya semakin rendah jaminan yang diberikan perusahaan semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak.

#### **4. Pengaruh Variabel Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu**

Harga koefisien regresi  $b_4 = 0,187$ . Hal ini berarti apabila  $X_4$  mengalami kenaikan sebesar satu skala/poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka tingkat variabel kepuasan Wajib Pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,187. Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel kepedulian (empathy) menunjukkan nilai  $t = 2,353$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kepedulian (empathy) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Rosyadi (2016) yang memperoleh hasil pengaruh yang signifikan antara variabel empati dengan variabel kepuasan Wajib Pajak, yang sejalan dengan hasil yang didapat peneliti dalam penelitian ini.

Hal ini berarti Hipotesis diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Semakin besar kepedulian (emphaty) yang diberikan perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak, sebaliknya semakin rendah kepedulian

(emphaty) yang diberikan perusahaan semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

#### **5. Pengaruh Variabel Bukti Fisik (Tangible) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Batu**

Harga koefisien regresi  $b_5 = 0,278$ . Hal ini berarti apabila  $X_5$  mengalami kenaikan sebesar satu skala/poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka tingkat variabel kepuasan Wajib Pajak orang pribadi akan meningkat sebesar 0,278. Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel tampilan fisik (tangible) menunjukkan nilai  $t = 3,297$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (tangible) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh mahmudah (2015) yang memperoleh hasil pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik dengan variabel kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2015) yang memiliki hasil pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bukti fisik dengan variabel kepuasan Wajib Pajak.

Semakin baik bukti fisik yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak orang pribadi, sebaliknya semakin tidak baik bukti fisik yang ada dalam perusahaan semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.

## 6. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Uji F)

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, namun keandalan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, variabel – variabel dari kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2015) bahwa variabel – variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara bersama – sama atau simultan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Nilai Beta pada tabel uji statistik menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki nilai Beta yang paling besar, sehingga dapat diartikan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Prosentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (kepuasan Wajib Pajak) sebesar 48,5%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (*kualitas pelayanan*) mampu menjelaskan sebesar 48,5% variasi variabel dependen (kepuasan Wajib Pajak). Sedangkan sebesar 51,5% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi sangatlah

penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat, dan semakin tinggi juga kepuasan yang diperoleh masyarakat.

