

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK USAHA MIKRO DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana**

**Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**VIKMANDA ADITYA PRATAMA**

**NIM. 125030402111005**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**MALANG**

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak  
Usaha Mikro Di Kota Malang

Disusun oleh : Vikmanda Aditya Pratama

NIM : 125030402111005

Fakultas : IlmuAdministrasi

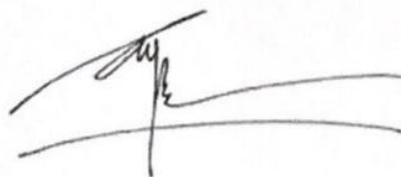
Jurusan : IlmuAdministrasiBisnis

Konsentrasi : Perpajakan

Malang, 22 Juni 2020

Komisi Pembimbing

Ketua



**Damas Dwi Anggoro, SAB., MA**  
**NIP. 20160789 0626 1 001**

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Juni 2020



**Vikmanda Aditya Pratama**

**NIM. 125030402111005**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juli 2020

Jam : 09.00

Skripsi atas nama : Vikmanda Aditya Pratama (125030402111005)

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang

dan dinyatakan **LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

**Damas Dwi Anggoro, SAB., MA**  
**NIP. 20160789 0626 1 001**

Anggota,

**Rosalita Rachma A, SE, MSA, Ak**

**NIP. 198708312014042001**

Anggota,

**Astri Warih Anjarwi, SE, MSA, Ak**

**NIK. 2013048703162001**

## RINGKASAN

Vikmanda Aditya Pratama, 2020, **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang**, Damas Dwi Anggoro, SAB., MA

---

Pajak sebagai sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan belanja negara sampai dengan pembiayaan pembangunan sarana umum. Kenyataan tersebut menjadikan peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Menurut data Departemen Koperasi, potensi penerimaan pajak dari usaha kecil menengah (UKM) pada lima tahun mendatang diperkirakan bisa mencapai Rp400 triliun.

Malang sebagai salah satu kota pariwisata memiliki peluang yang sangat besar untuk pengembangan UMKM, menurut data dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro kota Malang, terdapat 536 Usaha Mikro yang tercatat saat ini. Usaha Mikro di Kota Malang sangat beragam baik di bidang fashion, makanan minuman sampai dengan kerajinan tangan (crafting).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Peneliti menggunakan metode *explanatory* dengan kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Malang. penelitian ini merupakan sebuah penelitian survei dimana informasi diperoleh dari responden menggunakan kuisioner dan peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana untuk menguji keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan Fiskus, maka semakin tinggi kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Sebaliknya jika semakin rendah pelayanan Fiskus, maka semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Indikator Pelayanan Fiskus yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro yaitu terkait dengan Keyakinan (PF4). Ini menunjukkan bahwa Fiskus secara konsisten melayani dengan santun dan Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak menghadirkan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang.

**Kata Kunci : Pelayanan Fiskus, Kepuasan Wajib Pajak**

### Summary

Vikmanda Aditya Pratama, 2020, The Influence of Tax Authority Service Satisfaction of Taxpayers Micro business in Malang City, Damas Dwi Anggoro, SAB., MA

---

Tax is the main source of national income used for fullfill the need of state expendituures finance also te construction of public facilities. In that fact it is becoming the acceptance of tax in certain country becomes more dominant in order to support the government and finance of contruction. In order to increase awareness taxpayer to fill the tax, service qualiity should be increased by the government. Hospitality of staff and easy way in transaction process include on the hospitality. Based on cooperative data, potential of tax acceptance of micro business in the next five years are expected to reach 400 trillion.

Malang city is one of tourism city which is having a huge opportunities to develop micro business, based on cooperative data and micro business Malang there are 536 micro business on recorded today. Micro business in Malang city has a lot of variations such as fashion, culinary and also crafting.

The purpose of this research is to knowing and describing the tax authorities have the significant effect on satisfaction of taxpayer micro business in Malang city. The researcher is using the explanatory method with quantitative. Research location is done in Malang city. This research is one of survey research where the information taken from respondents used quisioner and the researcher used linear regression analysis technique to test te validity of the data.

The result of this research shows that authority service has a significant influence on satisfaction micro business taxpayer in Malang City. The result of this research shows, the better the service will get the higher satisfaction of taxpayers micro business in Malang City. Otherwise, the lower the authority service, the lower taxpayer micro business in Malang City. The indication authority service give high contribution on increasing the satisfaction taxpayer of micro business which is related with Conviction (PF4). It show that authority in consistency to serve with kindness and those authority has the ability giving the answers based on the questions of taxpayer will get the satisfaction of micro business taxpayer in Malang City.

**Keywords:** *Authority Service, Satisfaction of Taxpayers*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak Usaha Mikro Di Kota Malang”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq M.BA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Damas Dwi Anggoro, S.AB., MA selaku ketua komisi pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi ilmu kepada peneliti dari semester I – VII.

6. Kedua orang tua dan kedua adik peneliti yang telah senantiasa mendoakan kelancaran penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan dukungan baik dukungan moril serta materi kepada peneliti.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perpajakan Angkatan 2012-2015 terimakasih untuk kebersamaan dan kerukunan selama ini.
8. Teman-teman Gresik arek Gresda yakni Ajuk, Komet, Johan, Dj itok, Boncel, Kembar ocir odir dan alm.Dinggo pufa Kharisma yang selalu menasehati untuk menjadi yang lebih baik dengan caranya masing masing.suwon rek.
9. Teman-teman Malang yakni Alif, Jordy, Gilang, Mas babs, Mbak evi, dan teman lainnya yang selalu mensupport dan menjadi tempat berkeluh kesah, teman diskusi, dan sumber pencerahan selama penyusunan skripsi ini.
10. Serta untuk Onie pratiwi yang selalu memotivasi saya dan selalu sabar dalam membantu saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu telah memberikan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini

Malang, Agustus 2020

Peneliti

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL ..... I**

**HALAMAN TANDA PERSETUJUAN ..... II**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... III**

**HALAMAN LEMBAR PENGASAHAN ..... IV**

**HALAMAN RINGKASAN ..... V**

**HALAMAN SUMMARY ..... VI**

**HALAMAN KATA PENGANTAR..... VII**

**DAFTAR ISI..... VIII**

**DAFTAR TABEL..... IX**

**DAFTAR GAMBAR..... X**

**BAB I ..... 1**

**PENDAHULUAN ..... 1**

**A. Latar Belakang Masalah ..... 1**

**B. Rumusan Masalah ..... 4**

**C. Tujuan Penelitian..... 4**

**D. Kontribusi Penelitian..... 5**

    1. Kontribusi Praktis..... 5

    2. Kontribusi Teoritis ..... 5

    3. Kontribusi Kebijakan ..... 5

**BAB II..... 6**

**TINJAUAN PUSTAKA ..... 6**

**A. Tinjauan Empiris ..... 6**

    Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 6





<b>B. Tinjauan Teoritis .....</b>	<b>9</b>
1. Pengertian Perpajakan .....	9
2. Jenis-Jenis Pajak .....	10
3. Wajib Pajak .....	11
a. Pengertian Wajib Pajak .....	11
b. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak .....	11
2. Pelayanan Fiskus .....	13
3. Kepuasan Wajib Pajak .....	15
4. Usaha Mikro Kecil dan Menengah .....	16
a. Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah .....	16
b. Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah .....	19
5. Usaha Mikro .....	20
6. Model Konsep Penelitian .....	22
7. Model Hipotesis .....	22
8. Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro .....	23
<b>BAB III .....</b>	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>B. Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>24</b>
1. Populasi .....	24
Tabel 3.1 Pemilik Usaha Mikro di Kota Malang .....	24
2. Sampel .....	25
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian .....	26
<b>C. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>26</b>
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel .....	28
<b>D. Skala Pengukuran .....</b>	<b>29</b>
Tabel 3.4 Penentuan Skor .....	30
<b>E. Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>F. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>

<b>G. Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	<b>31</b>
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
<b>H. Analisis Data</b> .....	<b>32</b>
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	32
2. Analisis Statistik Inferensial.....	32
<b>BAB IV</b> .....	<b>34</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>34</b>
<b>A. Statistika Deskriptif</b> .....	<b>34</b>
1. Karakteristik Responden .....	34
1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	34
1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	35
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	35
2.1 Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus (PF) .....	35
2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP).....	39
<b>B. Analisis Data</b> .....	<b>44</b>
1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
2. Hasil Analisis Regresi .....	45
2.1. Uji Koefisien Determinasi .....	45
2.2. Uji Signifikansi Model (Uji t).....	46
2.3. Uji Asumsi Regresi Linier Sederhana.....	47
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>64</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>54</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>54</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>54</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>59</b>

<b>Lampiran 1. Kuisiонер Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....</b>	<b>62</b>
A. Pelayanan Fiskus.....	62
B. Kepuasan Wajib Pajak.....	63
<b>Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Regresi.....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif.....</b>	<b>68</b>
A. Pelayanan Fiskus.....	68
B. Kepuasan Wajib Pajak.....	70



DAFTAR TABEL

<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<u>Tabel 1.1 Peningkatan Indeks Kepuasan Pelayanan.....</u>	<u>4</u>
<u>Tabel 1.2 Indeks Pelayanan Kepuasan Pelayanan Tahun 2018.....</u>	<u>4</u>
<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</u>	<u>8</u>
<u>Tabel 3.1 Pemilik Usaha Mikro di Kota Malang.....</u>	<u>31</u>
<u>Tabel 3.2 Jumlah Sample Penelitian.....</u>	<u>32</u>
<u>Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....</u>	<u>35</u>
<u>Tabel 3.4 Penentuan Skor.....</u>	<u>37</u>
<u>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</u>	<u>42</u>
<u>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....</u>	<u>43</u>
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia.....</u>	<u>43</u>
<u>Tabel 4.4 Presentase Jawaban Responden Variabel Pelayanan Fiskus (PF).....</u>	<u>44</u>
<u>Tabel 4.5 Presentase Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kewajiban Pajak (KWP).....</u>	<u>50</u>
<u>Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....</u>	<u>56</u>
<u>Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....</u>	<u>57</u>
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji T.....</u>	<u>58</u>
<u>Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov –Smirno.....</u>	<u>60</u>
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas.....</u>	<u>61</u>
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Park.....</u>	<u>63</u>
<u>Tabel 4.12 Hasil Run Test.....</u>	<u>64</u>



**DAFTAR GAMBAR**

**Nama Gambar**

**Halaman**

<u>Gambar 2.1 Model Konsep Penelitian</u> .....	27
<u>Gambar 4.1 Histogram Distribusi Residual</u> .....	59
<u>Gambar 4.2 P-P Plot Destribusi Residual</u> .....	59
<u>Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas</u> .....	62



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Pajak digunakan untuk memenuhi belanja negara sampai dengan pembiayaan pembangunan sarana umum seperti jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, dan berbagai fasilitas yang lain dibiayai melalui pajak. Kenyataan tersebut menjadikan peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Berdasarkan hal di atas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu: 1). fungsi anggaran (*budgetair*), 2). fungsi mengatur (*regulerend*), 3). fungsi stabilitas, 4). fungsi redistribusi pendapatan (Mardiasmo, 2006).

Pendapatan negara dari pajak inilah yang nantinya digunakan pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Perwujudan dari pendapatan ini digunakan pemerintah untuk membiayai program pembangunan di segala bidang yang akan dilaksanakan secara bertahap dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Program pembangunan tersebut membutuhkan dana dan biaya yang besar, dimana sumber dana dan pembiayaannya diperoleh dari APBN. Pajak merupakan prospek pendapatan APBN yang nantinya pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak.

Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi *tax gap*. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak dan untuk jangka panjang kepatuhan masyarakat dapat terbentuk (Damayanti, 2004).

Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*Change Program*), penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan (Latiff, Noordin, Omar, dan Harjito, 2005).

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi seperti DJP merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan fiskus merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik,

kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain dengan pengorbanan seminimal mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Kepuasan para wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga membayar pajak bukan lagi semata-mata perbuatan sukarela atau karena suatu kesadaran. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus memberikan layanan optimal untuk meningkatkan simpati masyarakat. Pelayanan optimal meningkatkan kepuasan dari wajib pajak.

Kepuasan ditinjau dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti, 2006). Meningkatnya kepuasan wajib pajak diharapkan sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak Negara.

Penelitian oleh Supadmi (2010) menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Riset oleh PT Sigma Research Indonesia pada tahun 2018 tentang survei kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan Direktorat

Jenderal Pajak tahun 2013 - 2018 menunjukkan peningkatan indeks kepuasan pelayanan. Lebih lengkap tersaji pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Peningkatan Indeks Kepuasan Pelayanan**

Tahun	Indeks Kepuasan (skala 1 - 4)
2013	3.06
2015	3.21
2016	3.22
2017	3.37
2018	3.41

Sumber data: pajak.go.id

Berdasarkan tabel tersebut didapatkan indeks kepuasan pelayanan pada tahun 2018 sebesar 3.41 atau 85.17%. Lebih rinci hasil indeks kepuasan pelayanan tahun 2018 dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2. Indeks Kepuasan Pelayanan Tahun 2018**

Indikator Kepuasan Pelayanan	Indeks Kepuasan (skala 1 - 4)
Sistem Informasi	3.38
Sumber Daya Manusia	3.42
<i>Standard Operational Procedure</i>	3.41
Fasilitas	3.42

Sumber data: pajak.go.id

Berdasarkan hasil survei menunjukkan wajib pajak menyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh direktorat jenderal pajak untuk tahun 2018.

Tujuan survei kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan adalah mengukur indikator kinerja utama dan memberikan rekomendasi untuk penyusunan kebijakan di DJP terutama yang terkait dengan pelayanan, penyuluhan, dan kehumasan.

Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah mencatat jumlah pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Indonesia mencapai hampir 60 juta pelaku usaha pada tahun 2017 yang tersebar di seluruh Indonesia. UMKM pun

mendominasi struktur usaha yang ada di Indonesia sekitar 99,99%, yang terdiri dari usaha mikro 98,70%, usaha kecil sebesar 1,13%, usaha menengah sebesar 0,09%. Sedangkan usaha besar hanya berkontribusi dalam struktur usaha di Indonesia sebesar 0,01%. Potensi penerimaan pajak dari usaha kecil menengah (UKM) pada lima tahun mendatang diperkirakan bisa mencapai Rp400 triliun. Namun, butuh dukungan para pelaku UKM di Indonesia demi memenuhi kewajiban membayar pajak sebesar 0,5% dari omzet usahanya ([www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)). Berdasarkan uraian tersebut maka upaya DJP dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak untuk mendukung dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan harapan, semakin meningkatnya kualitas pelayanan fiskus maka meningkatkan juga kepuasan wajib pajak.

Penggiat UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kota Malang cukup besar, menurut data dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro kota Malang, terdapat 536 Usaha Mikro yang tercatat saat ini. Malang sebagai salah satu kota pariwisata memiliki peluang yang sangat besar untuk pengembangan UMKM. Usaha Mikro di Kota Malang sangat beragam baik di bidang fashion, makanan minuman sampai dengan kerajinan tangan (crafting). Dengan demikian sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak Usaha Mikro di Kota Malang.

Wajib pajak Usaha Mikro yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak Usaha Mikro yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Berdasarkan uraian di atas maka judul dalam penelitian ini yaitu

## “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang”

### B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Usaha Mikro di Kota Malang?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Usaha Mikro di Kota Malang

### D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

#### 1. Kontribusi Praktis

Memberikan informasi tambahan bagi fiskus dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pemahaman tentang pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak Usaha Mikro di Kota Malang.

#### 2. Kontribusi Teoritis

- a. Pengembangan ilmu tentang pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak Usaha Mikro.

#### 3. Kontribusi Keijakan

- a. Memberikan masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak

yang berwenang dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak melalui peningkatan pelayanan fiskus.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Halimi (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan petugas pajak yang semakin baik akan cenderung meningkatkan kepatuhan. (3) Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Analisis regresi berganda	Tidak dibahas mengenai kepuasan Wajib Pajak
2	Ardiyansyah, Kertahadi, dan Dewantara (2016)	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui	Hasil analisis jalur Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan	Analisis Jalur	Variabel kepuasan wajib pajak ditempatkan sebagai variabel mediasi dan

		<p>Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar)</p>	<p>Wajib Pajak (<math>Y_2</math>) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak (<math>Y_1</math>) sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Pelayanan Fiskus (<math>X_1</math>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (<math>Y_1</math>), Pelayanan Fiskus (<math>X_1</math>) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (<math>Y_2</math>), dan Kepuasan Wajib Pajak (<math>Y_1</math>) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (<math>Y_2</math>)</p>		<p>objek penelitian merupakan wajib pajak bukan merupakan wajib pajak UMKM</p>
3	Ariani dan Biettant (2018)	<p>Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak</p>	<p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap</p>	<p><i>Structural Equation Model</i></p>	<p>Variabel kepuasan wajib pajak ditempatkan sebagai variabel mediasi dan objek penelitian merupakan wajib pajak bukan merupakan wajib pajak</p>

			kepatuhan wajib pajak 3. Terdapat pengaruh tidak langsung pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kepuasan wajib pajak	UMKM
--	--	--	---	------

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pengertian Perpajakan

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2006) “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Markus (2005) “pajak adalah sebagian harta kekayaan rakyat (swasta) yang, berdasarkan Undang-Undang, wajib diberikan oleh rakyat kepada negara tanpa mendapat kontra prestasi secara individual dan langsung dari negara, serta bukan penalti”. Sedangkan menurut Ilyas (2002) “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

Pajak menurut Pasal 1 UU No.6 Tahun 2009 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh

orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran yang dipungut berdasarkan Undang-Undang dengan tanpa adanya kontra prestasi secara langsung yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas. Sehubungan dengan pemungutan pajak yang dilakukan berdasarkan Undang-Undang, berarti pemungutan pajak sifatnya memaksa atau dapat dipaksakan itu artinya bila hutang pajak tidak dibayar, hutang itu dapat ditagih dengan menggunakan surat paksaan. Membayar pajak adalah kewajiban bagi setiap wajib pajak baik orang pribadi maupun badan.

## 2. Jenis-Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2006, yaitu :

a. Menurut golongannya

1. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan.

2. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut sifatnya

1. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada

subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contohnya: Pajak Penghasilan.

2. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

c. Menurut lembaga pemungutannya

1. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

- a) Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

### 3. Wajib Pajak

#### a. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan (UU KUP) atau pihak yang telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif yang disebutkan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang

merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha. Contoh dari badan tersebut meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau Daerah dengan nama dan bentuk apapun, firma, koperasi, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi sosial politik, lembaga, dan beberapa bentuk lainnya.

#### **b. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Hak-hak dari seorang wajib pajak adalah (Soemarso, 2007):

1. Menerima tanda bukti pemasukkan Surat Pemberitahuan (SPT).
2. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian surat pemberitahuan (SPT).
3. Melakukan pembetulan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya.
5. Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP).
6. Mengajukan keberatan dan berhak atas kepastian terbitnya surat keputusan atas surat permohonan keberatan.
7. Mengajukan permohonan banding atas surat keberatannya yang telah diputuskan oleh Dirjen Pajak.
8. Mengajukan permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak serta memperoleh kepastian terbitnya Surat Keputusan Kelebihan Pembayaran Pajak.

9. Mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah atau keliru.
10. Memberi kuasa khusus kepada orang lain yang dipercayai untuk melaksanakan kewajiban pajak.

Adapun kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak adalah:

1. Melakukan pendaftaran diri untuk memperoleh NPWP sebagai identitas diri wajib pajak.
2. Mengambil sendiri blangko SPT di tempat-tempat yang ditentukan Dirjen Pajak.
3. Mengisi dengan benar dan lengkap dan menandatangani Surat Pemberitahuan (SPT) pajak dan mengembalikannya ke kantor inspeksi pajak.
4. Melakukan pembukuan dan pencatatan-pencatatan.

Orang Pribadi dianggap subek Pajak karena telah dituju oleh undang-undang untuk dikenakan pajak. Karena penghasilan orang pribadi merupakan pajak subyektif sehingga yang pertama yang dilihat adalah kondisi subyeknya.

Setelah itu baru dilihat apakah objek pajak yang dikenai pajak berdasarkan UU PPh. Terdapat (2) dua subyek pajak orang pribadi dalam negeri dan luar negeri, kejelasan status seseorang, apakah ia termasuk subyek pajak dalam negeri atau subyek pajak luar negeri menjadi sangat penting karena terdapat perbedaan tarif pajak antara kedua subyek tersebut. Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007

Pasal 1 ayat (1) Tentang Tata Cara Perpajakan dapat diketahui jenis wajib pajak orang pribadi terbagi sebagai berikut:

a. Subyek pajak dalam negeri ada dua, yaitu:

a. Orang pribadi dianggap subyek Dalam Negeri bila bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

b. Warisan yang belum sesuai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

Warisan dianggap sebagai Subyek Pajak Dalam negeri dalam mengikuti status pewaris, dimana pemenuhan kewajiban pajaknya digantikan oleh warisan tersebut. Selanjutnya bila warisan tersebut telah terbagi, maka kewajiban pajaknya berubah kepada ahli waris. Apabila ditinggalkan oleh Wajib Pajak (WP) Luar negeri maka warisan tersebut tidak dianggap sebagai subyek pajak.

b. Subyek Pajak Orang Pribadi Luar Negeri.

Subyek Pajak Orang Pribadi Luar negeri adalah Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, tetapi memperoleh penghasilan dari Indonesia, Batasan 183 hari adalah batasan waktu (*time test*) yang digunakan untuk memutuskan status Wajib Pajak jika antara Indonesia dan negara asal Wajib Pajak belum ada perjanjian penghindaran pajak berganda/*Tax treaty*. Bila ada, maka batasan waktu didasarkan ketentuan dalam (*Tax Treaty*).

#### 4. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak

dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak. Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat

3. Ketetapan Pajak Lebih Bayar
4. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
5. Kewajiban melaksanakan Putusan Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:
  - a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
  - b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
  - c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
  - d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
  - e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
  - f. Hak melakukan penyidikan
  - g. Hak melakukan pencegahan
  - h. Hak melakukan penyanderaan

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Forest dan Sheffrin (2002) yang dikutip oleh Suryadi (2006) meneliti pentingnya sistem perpajakan yang *simplifying*. Hal ini karena kompleksitas dari sistem perpajakan akan berpengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak, meskipun sistem perpajakan yang sederhana juga tidak menjamin wajib pajak akan patuh (Suryadi, 2006).

## 5. Kepuasan Wajib Pajak

Definisi Kepuasan Definisi kepuasan menurut Kotler (2005) “Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapanharapannya”.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006:57) menyebutkan: Kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa tertarik ataupun merasa puas.

Pengukuran kepuasan menurut Mowen dan Minor (2002) menyebutkan pendekatan yang baru atas pengukuran kepuasan adalah dengan menggunakan skala peringkat dimana responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi. Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jika wajib pajak badan merasa puas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan tax avoidance dan tax evation yang kerap dilakukan oleh wajib pajak badan dapat dikurangi. Diharapkan wajib pajak menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik apabila wajib pajak merasa puas. Dengan demikian penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak akan lebih meningkat (Silitonga, 2010).

## 6. Usaha Mikro Kecil dan Menengah

### a. Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah

UMKM merupakan usaha yang memiliki peran yang cukup tinggi terutama di Indonesia yang masih tergolong negara berkembang. Dengan banyaknya jumlah UMKM maka akan semakin banyak penciptaan kesempatan kerja bagi para pengangguran. Selain itu UMKM dapat dijadikan sebagai sumber pendapatan khususnya di daerah pedesaan dan rumah tangga berpendapatan rendah. Definisi UMKM menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Bab 1 Pasal 1:

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha bukan merupakan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha kecil atau Usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.

Definisi UMKM menurut Kementerian Koperasi dan UMKM dalam Aufer (2014): Usaha Kecil (UK), termasuk usaha Mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000, tidak termasuk

tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp. 1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 10.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan.

Definisi UMKM menurut Bank Indonesia dalam Aufar (2014) : Usaha kecil adalah usaha produktif milik warga negara Indonesia, yang berbentuk badan usaha orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha berbadan hukum seperti koperasi; bukan merupakan anak perusahaan atau cabang yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau besar. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan atau memiliki hasil penjualan paling banyak Rp. 200.000.000 per tahun, sedangkan usaha menengah, merupakan usaha yang memiliki kriteria aset tetapnya dengan besaran yang dibedakan antara industri manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. 8 Rp. 500.000.000) dan non manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 600.000.000). Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa UMKM adalah usaha milik orang perorangan badan usaha yang bukan merupakan anak atau cabang dari perusahaan lain dengan kriteria memiliki modal usaha yang memiliki batasan-batasan tertentu.

Peran UMKM tidak dapat di ragukan lagi dalam mendukung peningkatan pendapatan masyarakat tetapi pengertian dari UMKM tersebut masih beragam.

Makna dari UMKM sendiri berbeda beda. Definisi yang berkaitan dengan UMKM antara lain menurut:

a. Ketentuan undang-undang No. 9 Tahun 1995 tentang usaha kecil dan kemudian dilaksanakan lebih lanjut dengan peraturan pemerintah nomor 44 tahun 1997 tentang kemitraan, dimana pengertian UMKM adalah sebagaimana di atur Undang-undang No. 20 tahun 2008 UMKM adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.

b. Menurut badan Pusat Statistik tahun 2003 mendefinisikan UMKM menurut 2 kategori yaitu:

- 1) Menurut omset. Usaha kecil adalah usaha yang mempunyai aset tetap kurang dari Rp. 200.000.000 dan omset pertahun kurang Rp.1.000.000.000
- 2) Menurut jumlah tenaga kerja. Usaha kecil adalah usaha yang mempunyai tenaga kerja sebanyak 5 sampai 9 orang tenaga kerja.

Industri rumah tangga adalah industri yang memperkerjakan kurang dari 5 orang. UMKM adalah usaha yang mempunyai modal awal yang kecil atau nilai kekayaan (aset) yang kecil dan jumlah pekerja yang kecil (terbatas), nilai modal (aset) atau jumlah pekerjaannya sesuai definisi yang diberikan oleh pemerintah atau intitusi lain dengan tujuan tertentu (Sukirno, 2004)

c. Menurut Departemen Perindustrian dan Perdagangan, UMKM adalah kelompok industri kecil modern, industri tradisional, dan industri kerajinan yang mempunyai investasi modal untuk mesinmesin dan peralatan sebesar Rp.70.000.000,00 ke bawah dan usahanya dimiliki oleh warga Negara Indonesia.

**b. Karakteristik UMKM**

Kriteria UMKM dalam Ketentuan UU. Republik Indonesia No.20

Tahun 2008:

a. Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- 2) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

b. Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha
- 2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah)

c. Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00

(sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau

- 2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Ciri-ciri usaha kecil menurut Mintzerg dkk, (dalam situmorang, 2003:5)

adalah:

- a. Kegiatan cenderung tidak normal dan jarang yang mempunyai rencana bisnis.
- b. Struktur organisasinya bersifat sederhana.
- c. Jumlah tenaga kerja terbatas dengan pembagian kerja yang longgar.
- d. Kebanyakan tidak memiliki pemisahan antara kekayaan pribadi dan perusahaan.
- e. Sistem Akuntansi yang kurang baik, dan kadang-kadang tidak memiliki.
- f. Skala ekonomi terlalu kecil sehingga sukar menekan biaya.
- g. Marjin keuntungan sangat tipis.
- h. Kemampuan pasar serta diversifikasi pasar cenderung terbatas.
- i. Keterbatasan modal sehingga tidak mampu memperkerjakan manajer manajer profesional

Hal ini menyebabkan kelemahan manajerial yang meliputi kelemahan pengorganisasian, perencanaan, pemasaran dan akuntansi.

### c. Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Sejarah perekonomian telah ditinjau kembali untuk mengkaji ulang peranan usaha skala mikro kecil dan menengah (UMKM). Beberapa kesimpulan, setidaknya hipotesis telah ditarik mengenai hal ini. Pertama, pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat sebagaimana terjadi di Jepang, telah dikaitkan dengan besaran sektor usaha kecil. Kedua, dalam penciptaan lapangan kerja di Amerika Serikat sejak perang dunia II, sumbangan UMKM ternyata tak bisa diabaikan (Tambunan, 2012).

Negara-negara berkembang yang mulai mengubah orientasinya ketika melihat pengalaman-pengalaman di negara-negara tentang peranan dan sumbangsih UMKM dalam pertumbuhan ekonomi. Usaha mikro kecil menengah (UMKM) memainkan peran-peran penting didalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di Negara-negara sedang berkembang, tetapi juga di Negara-negara maju. Pada negara maju UMKM sangat penting tidak hanya karena kelompok usaha tersebut menyerap paling banyak tenaga kerja dibandingkan dengan usaha besar. Pada negara berkembang, khususnya Asia, Afrika, dan Amerika Latin, UMKM juga berperan sangat penting khususnya dari perspektif kesempatan kerja dan sumber pendapatan bagi kelompok miskin, distribusi pendapatan dan pengurangan kemiskinan. Serta pembangunan ekonomi pedesaan (Tambunan, 2012). Apabila dilihat dari kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan Ekspor Non-Migas, khususnya produk-produk manufaktur, dan inovasi serta

pengembangan teknologi, peran UMKM di NSB relative rendah, dan ini sebenarnya perbedaan yang paling mencolok dengan UMKM di negara maju.

## 7. Usaha Mikro

### a. Pengertian Usaha Mikro

Beberapa pengertian usaha mikro menurut para ahli atau pihak yang langsung berhubungan dengan usaha mikro, antara lain :

#### a. Definisi Usaha Mikro secara tidak langsung sudah termasuk dalam definisi

Usaha Kecil berdasarkan UU No.9 tahun 1995, namun secara spesifik didefinisikan sebagai berikut :

Usaha Mikro adalah kegiatan ekonomi rakyat berskala kecil dan bersifat tradisional dan informal dalam arti belum terdaftar, belum tercatat, dan belum berbadan hukum. Hasil penjualan tahunan bisnis tersebut paling banyak Rp 100.000.000,00 dan milik Warga Negara Indonesia.

#### b. Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 20 Tahun 2008

tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menyebutkan: "Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

#### c. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS)

Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi usaha mikro yaitu berdasarkan pada kuantitas tenaga kerja.

Dari beberapa pendapat diatas, pengertian usaha mikro dapat dilihat dari berbagai aspek, baik dari segi kekayaan yang dimiliki oleh pelaku usaha, jumlah

tenaga kerja yang dimiliki atau dari segi penjualan atau omset yang diperoleh oleh pelaku usaha mikro.

Adapun tujuan dari Usaha Mikro adalah untuk menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan.

Visi dan Misi UMKM:

a. Menanggulangi Kemiskinan.

b. Peningkatan pendapatan penduduk miskin dengan memperluas kesempatan kerja dan usaha.

#### **b. Peran Usaha Mikro**

Peran usaha mikro dalam perekonomian Indonesia paling tidak dapat dilihat dari (Kementerian Koperasi dan UKM, 2005) yaitu:

- a. Kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor
- b. Penyedia lapangan kerja terbesar
- c. Pemain penting dalam pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat
- d. Pencipta pasar baru dan sumber inovasi
- e. Sumbangannya dalam menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor

Sedangkan menurut UU No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam pasal 3 disebutkan bahwa usaha mikro dan kecil bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan.

UMKM berperan dalam pembangunan perekonomian nasional melalui kontribusi terhadap PDB, penciptaan lapangan pekerjaan, dan penyerapan tenaga kerja.

Industri kecil merupakan usaha ekonomi yang tersebar luas diseluruh daerah.

UKM termasuk industri kecil yang sangat penting bagi Indonesia, dalam arti :

- a. Sebagai katup penyelamat dalam proses pemulihan ekonomi nasional, dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi dalam perluasan kesempatan berusaha,
- b. Pengembangan unit usaha dan pemerataan dari perluasan penyerapan tenaga kerja,
- c. Perannya terhadap ekspor nonmigas. Dengan penambahan investasi yang tidak besar telah mampu tumbuh wiraswasta dalam jumlah banyak, dan diharapkan ada yang mampu berkembang menjadi usaha menengah dan besar

## 8. Model Konsep Penelitian

Berdasarkan uraian pendahuluan serta tinjauan kepustakaan dan penelitian terdahulu, maka disusunlah kerangka konseptual yang mengacu pada beberapa konsep yang telah disampaikan oleh beberapa peneliti terdahulu. Kerangka konseptual yang menguraikan mengenai pelayanan fiskus pengaruhnya terhadap variabel kepuasan wajib pajak Usaha Mikro. Secara skematis pengaruh antar variabel dalam penelitian ditunjukkan pada Gambar berikut ini:

Pelayanan Fiskus (X)

→ Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro (Y)

**Gambar 2.1: Model Konsep Penelitian**

## 9. Model Hipotesis

Berdasarkan tingkat eksplanasi atau penjelasan, penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif/hubungan yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak UMKM.

Dari pernyataan yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

$H_1$  : Pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

## 10. Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro

Menurut (Tjiptono, 2007), kualitas layanan sendiri merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dimana terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang dipersepsikan (perceived service). Menurut Kotler dan Armstrong (2008), kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau

senang. Dengan demikian semakin baiknya kualitas pelayanan akan berpengaruh baik juga pada kepuasan pengguna layanan.

Rangkuti (2006) mengatakan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Pelanggan tidak akan tertarik ataupun puas jika pelayanan yang diberikan tidak optimal dan tidak sesuai harapan. Selain itu, Silitonga (2010) mengatakan kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual setelah pemakaiannya. Jika wajib pajak puas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan *tax avoidance* dan *tax evasion*, yang kerap dilakukan oleh wajib pajak badan dapat dikurangi. Diharapkan wajib pajak menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik apabila wajib pajak merasa puas. Dengan demikian penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak akan lebih meningkat (Silitonga, 2010).

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory*, menurut Sugiyono (2005) menjelaskan “Penelitian eksplanasi bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan kausal antara satu variabel dengan variabel lainnya. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006) yaitu variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabel dapat diukur. Selain itu, pendekatan ini menekankan pada pembuktian hipotesis dari beberapa teori. Selanjutnya, penelitian ini merupakan sebuah penelitian survei dimana informasi diperoleh dari responden menggunakan kuisioner.

### B. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2006) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti ini untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Malang yaitu sebanyak 536 wajib pajak yang terdapat di 5 wilayah Kecamatan dan masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Pemilik Usaha Mikro di Kota Malang**

No.	Kecamatan	Jumlah
1	Blimbing	152
2	Klojen	75
3	Kedung Kandang	106
4	Sukun	86
5	Lowokwaru	117
Total		536

Sumber data: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang

## 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2006), yaitu: “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Selain itu adanya pengambilan sampel dimaksudkan untuk memperoleh keterangan mengenai obyek-obyek penelitian dengan cara mengamati sebagian populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi namun tetap mampu mewakili populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara random dengan jumlah yang proporsional pada tiap-tiap populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Proportional Random Sampling dengan cara undian. Dalam random sampling setiap kelas dalam populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel. Proporsional digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing kelas

Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = besar sampel

$N$  = besarnya populasi

$\alpha$  = *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10%). Dengan populasi sebanyak 536 maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{536}{536(0,1)^2 + 1}$$

$N = 84,27$  orang = 84 orang

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 84 wajib pajak, dengan proporsi sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian**

No.	Kecamatan	Jumlah	Sampel
1	Blimbing	152	$152/536 \times 84 = 24$
2	Klojen	75	$75/536 \times 84 = 12$
3	Kedung Kandang	106	$106/536 \times 84 = 17$
4	Sukun	86	$86/536 \times 84 = 13$
5	Lowokwaru	117	$117/536 \times 84 = 18$
Total		536	84

### C. Definisi Operasional Variabel

Dalam Sugiyono (2013), pada dasarnya variabel penelitian adalah atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas).

a. Variabel Bebas (Independen) yaitu Pelayanan fiskus (X)

Menurut Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang

berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran variabel pelayanan fiskus menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Komala, Suhadak, dan Endang (2014) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality (servsQual)*.

Terdapat lima indikator dalam instrument *Service Quality (servsQual)* yaitu :

a. Daya Tanggap

Kemampuan fiskus untuk membantu wajib pajak usaha mikro menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan.

b. Kehandalan

Kehandalan mencakup kemampuan fiskus untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

c. Empati

Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan wajib pajak usaha mikro.

d. Keyakinan

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rama dan sopan.

e. Bukti Fisik

Bukti fisik berfokus barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.

b. Variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak (Y)

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dan fasilitas, yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif berdasarkan pendapat wajib pajak.

Araini dan Bieltant (2019) menyebutkan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

a. Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan oleh fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c. Kejelasan petugas pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas fiskus yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas fiskus dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas fiskus dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Adapun definisi operasional variabel penelitian dapat disajikan pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Fiskus (Komala, Suhadak, dan Endang, 2014)	Daya Tanggap	1. Fiskus melayani wajib pajak usaha mikro dengan cepat dan seksama
		2. Kesiediaan fiskus untuk senantiasa membantu dan merespon setiap permintaan wajib pajak usaha mikro
	Kehandalan	3. Fiskus merealisasikan layanan yang telah dijanjikan pada waktu yang telah ditetapkan
		4. Komitmen dan ketulusan fiskus dalam mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak
	Empati	5. Fiskus memberikan perhatian secara individu dan melayani dengan sepenuh hati kepada wajib pajak
		6. Fiskus mampu memahami kebutuhan secara spesifik wajib pajaknya
	Keyakinan	7. Fiskus secara konsisten melayani dengan santun
		8. Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak
	Bukti Fisik	9. Fiskus berpenampilan dengan baik dan rapi dalam melayani wajib pajak
		10. Fasilitas yang digunakan fiskus dalam melayani wajib pajak, sangat baik dan membantu dalam pelayanan
Kepuasan Wajib Pajak (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)( Araini dan Biettant,2019)	Prosedur pelayanan	11. Tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah didapatkan
		12. Informasi terkait tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah dipahami
	Persyaratan pelayanan	13. Persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas fiskus tidak menyulitkan wajib pajak

	14. Persyaratan yang diminta oleh petugas fiskus sudah sesuai dengan pelayanan yang wajib pajak ajukan
Kejelasan petugas pelayanan	15. Fiskus selalu ada di kantor untuk melayani wajib pajak
	16. Fiskus bersikap informatif terkait nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab dalam menangani wajib pajak
Kedisiplinan petugas pelayanan	17. Fiskus bersungguh-sungguh dalam melayani wajib pajak
	18. Fiskus bersikap disiplin sesuai ketentuan yang berlaku dalam melayani wajib pajak
Tanggung jawab petugas pelayanan	19. Fiskus bertanggung jawab atas penyelesaian urusan wajib pajak
	20. Fiskus memberikan informasi terkait wewenang dan tanggung jawab dalam melayani wajib pajak

#### D. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, menjelaskan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* karena digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas untuk melaporkan pajaknya. Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Penentuan Skor**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013)

### **E. Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya, diambil, dan dicatat pertama kali oleh peneliti. Untuk memperoleh data primer tersebut, peneliti menggunakan teknik kuisisioner. Kuisisioner berisikan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden dan akan digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian ini.
2. Data sekunder diperoleh dengan mencatat langsung dari dokumen, dan laporan-laporan yang ada dan telah dilihat oleh Instansi. Dalam penelitian ini data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **F. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Kuisisioner (angket)**

Menurut Sugiyono (2013), "Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Penelitian ini,

digunakan daftar pertanyaan bersifat tertutup, di mana alternatif jawaban telah disediakan.

## 2. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006), selain pengumpulan data primer juga dilakukan pengumpulan data sekunder yaitu “melalui teknik dokumentasi, langkah ini berupa kegiatan mengumpulkan data-data sekunder yang dianggap berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan”.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu meliputi:

### 1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Sedangkan menurut Sugiyono (2013), hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya, di mana  $r$  dapat digunakan rumus (Arikunto, 2006):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = skor korelasi

$n$  = banyaknya sampel

$X$  = skor item pertanyaan

$Y$  = skor total item

Bila nilai korelasi lebih besar dari 0.3 maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013) menyatakan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk menguji digunakan Alpha Cronbach dengan rumus :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Di mana :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen (koefisien alpha cronbach)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto, 2006).

## H. Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran maupun deskripsi mengenai nilai rata-rata, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum untuk data kuantitatif sedangkan data kualitatif menggunakan distribusi frekuensi (Ghozali, 2006).

### 2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Regresi sederhana seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari satu variabel bebas (Sujianto, 2007).

Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah pelayanan fiskus. Oleh karena itu, model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

X = Pelayanan fiskus

e = Error

Untuk interpretasi hasil regresi adalah sebagai berikut :

#### 1. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial atau per variabel.

Pengujian hipotesis melalui uji t dengan membandingkan t hitung (observasi) ( $t_h$ ) dengan t table ( $t_t$ ) pada  $\alpha = 0,05$ . Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

- a.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) artinya tidak adanya pengaruh yang signifikan di antara dua variabel yang diuji.
- b. Apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada taraf ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak) artinya ada pengaruh signifikan diantara tiga variabel yang diuji.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2011). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu.

$R^2 = 0$  (nol) berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$  mendekati 0 (nol) lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$  mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Statistika Deskriptif

##### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada responden yaitu 84 pelaku Usaha Mikro di Kota Malang diketahui beberapa karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, jenis usaha, dan rentang usia sebagai berikut:

##### 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	30	35.71
2	Wanita	54	64.29
	Total	84	100

*Sumber: Data primer diolah, 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu pelaku Usaha Mikro di Kota Malang didominasi dengan jenis kelamin wanita sebanyak 54 orang atau 64.29%.

##### 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Karakteristik responden berdasarkan jenis usaha pada pelaku Usaha Mikro di Kota Malang seperti pada Tabel berikut:

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

No	Jenis Usaha	Jumlah	Presentase
1	Fashion	1	1.19
2	Jasa	12	14.29
3	Kerajinan	8	9.52
4	Konveksi	26	30.95
5	Kuliner	37	44.05
	Total	84	100

*Sumber: Data primer diolah, 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu pelaku Usaha Mikro di Kota Malang didominasi dengan jenis usaha di bidang kuliner sebanyak 37 orang atau 44.05%.

### 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Karakteristik responden berdasarkan rentang usia pada pelaku Usaha Mikro di Kota Malang seperti pada Tabel berikut:

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia**

No	Rentang Usia (tahun)	Jumlah	Presentase
1	20-29	18	21.43
2	30-39	18	21.43
3	40-49	29	34.52
4	50-59	17	20.24
5	60-69	2	2.38
	Total	84	100

*Sumber: Data primer diolah, 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu pelaku Usaha Mikro di Kota Malang didominasi dengan rentang usia 40 – 49 tahun sebanyak 29 orang atau 34.52%.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

### 2.1 Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus (PF)

Variabel Pelayanan Fiskus (PF) terdiri atas lima indikator yaitu Daya Tanggap (PF1), Kehandalan (PF2), Empati (PF3), Keyakinan (PF4), dan Bukti Fisik (PF5). Hasil deskripsi variabel penelitian dapat disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4 Persentase Jawaban Responden Variabel Pelayanan Fiskus (PF)**

Indikator	Item	Persentase Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
PF1	PF11	0	0	0	0	18	21.4	25	29.8	41	48.8	4.27
	PF12	0	0	0	0	19	22.6	31	36.9	34	40.5	4.18
	Rata-rata Indikator Daya Tanggap (PF1)											4.23
PF2	PF21	0	0	0	0	19	22.6	33	39.3	32	38.1	4.15
	PF22	0	0	6	7.1	17	20.2	24	28.6	37	44.4	4.1
	Rata-rata Indikator Kehandalan (PF2)											4.13
PF3	PF31	0	0	0	0	10	11.9	38	45.2	36	42.9	4.31
	PF32	0	0	0	0	12	14.3	32	38.1	40	47.6	4.33
	Rata-rata Indikator Empati (PF3)											4.32
PF4	PF41	0	0	0	0	10	11.9	30	35.7	44	52.4	4.4
	PF42	0	0	0	0	10	11.9	37	44	37	44	4.32
	Rata-rata Indikator Keyakinan (PF4)											4.36
PF5	PF51	0	0	0	0	8	9.5	37	44	39	46.4	4.37
	PF52	0	0	0	0	19	22.6	26	31	39	46.4	4.24
	Rata-rata Indikator Bukti Fisik (PF5)											4.31
Rata-rata Keseluruhan Variabel Pelayanan Fiskus (PF)											4.27	

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel pada indikator Daya Tanggap (PF1), item pertama yaitu Fiskus melayani wajib pajak usaha mikro dengan cepat dan seksama (PF11) memperlihatkan sebanyak 18 orang (21.4%) responden menjawab netral atau

ragu-ragu, 25 orang (29.8%) menjawab setuju, 41 orang (48.8%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.27 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Daya Tanggap (PF1) yaitu Fiskus melayani wajib pajak usaha mikro dengan cepat dan seksama (PF11) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Kesiediaan fiskus untuk senantiasa membantu dan merespon setiap permintaan wajib pajak usaha mikro (PF12) memperlihatkan sebanyak 19 orang (22.6%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 31 orang (36.9%) menjawab setuju, 34 orang (40.5%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.18 berada pada kategori tinggi. Artinya item kedua pada indikator Daya Tanggap (PF1) yaitu Kesiediaan fiskus untuk senantiasa membantu dan merespon setiap permintaan wajib pajak usaha mikro (PF12) dinilai tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Daya Tanggap (PF1) sebesar 4.23 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Daya Tanggap (PF1) pada variabel Pelayanan Fiskus (PF) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Kehandalan (PF2), item pertama yaitu Fiskus merealisasikan layanan yang telah dijanjikan pada waktu yang telah ditetapkan (PF21) memperlihatkan sebanyak 19 orang (22.6%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 33 orang (39.3%) menjawab setuju, 32 orang (38.1%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.15 berada pada kategori tinggi. Artinya item pertama pada indikator Kehandalan (PF2) yaitu

Fiskus merealisasikan layanan yang telah dijanjikan pada waktu yang telah ditetapkan (PF21) dinilai tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Komitmen dan ketulusan fiskus dalam mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak (PF22) memperlihatkan sebanyak 6 orang (7.1%) responden menjawab tidak setuju, 17 orang (20.2%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 24 orang (28.6%) menjawab setuju, 37 orang (44.4%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.10 berada pada kategori tinggi. Artinya item kedua pada indikator Kehandalan (PF2) yaitu Komitmen dan ketulusan fiskus dalam mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak (PF22) dinilai tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Kehandalan (PF2) sebesar 4.13 berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Kehandalan (PF2) pada variabel Pelayanan Fiskus (PF) dinilai tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Empati (PF3), item pertama yaitu Fiskus memberikan perhatian secara individu dan melayani dengan sepenuh hati kepada wajib pajak (PF31) memperlihatkan sebanyak 10 orang (11.9%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 38 orang (45.2%) menjawab setuju, 36 orang (42.9%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.31 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Empati (PF3) yaitu Fiskus memberikan perhatian secara individu dan melayani dengan sepenuh hati kepada wajib pajak (PF31) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fiskus mampu memahami kebutuhan secara spesifik wajib pajaknya (PF32) memperlihatkan sebanyak, 12 orang (14.3%) responden

menjawab netral atau ragu-ragu, 32 orang (38.1%) menjawab setuju, 40 orang (47.6%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.33 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item kedua pada indikator Empati (PF3) yaitu Fiskus mampu memahami kebutuhan secara spesifik wajib pajaknya (PF32) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Empati (PF3) sebesar 4.32 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Empati (PF3) pada variabel Pelayanan Fiskus (PF) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Keyakinan (PF4), item pertama yaitu Fiskus secara konsisten melayani dengan santun (PF41) memperlihatkan sebanyak 10 orang (11.9%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 30 orang (35.7%) menjawab setuju, 44 orang (52.4%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.40 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Keyakinan (PF4) yaitu Fiskus secara konsisten melayani dengan santun (PF41) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak (PF42) memperlihatkan sebanyak, 10 orang (11.9%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 37 orang (44.0%) menjawab setuju, 37 orang (44.0%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.32 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item kedua pada indikator Keyakinan (PF4) yaitu Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak (PF42) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Keyakinan (PF4) sebesar 4.36 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Keyakinan (PF4) pada variabel Pelayanan Fiskus (PF) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Bukti Fisik (PF5), item pertama yaitu Fiskus berpenampilan dengan baik dan rapi dalam melayani wajib pajak (PF51) memperlihatkan sebanyak 8 orang (9.5%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 37 orang (44.0%) menjawab setuju, 39 orang (46.4%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.37 berada pada kategori sangat tinggi.

Artinya item pertama pada indikator Bukti Fisik (PF5) yaitu Fiskus berpenampilan dengan baik dan rapi dalam melayani wajib pajak (PF51) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fasilitas yang digunakan fiskus dalam melayani wajib pajak, sangat baik dan membantu dalam pelayanan (PF52) memperlihatkan sebanyak, 19 orang (22.6%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 26 orang (31.0%) menjawab setuju, 39 orang (46.4%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.24 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item kedua pada indikator Bukti Fisik (PF5) yaitu Fasilitas yang digunakan fiskus dalam melayani wajib pajak, sangat baik dan membantu dalam pelayanan (PF52) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Bukti Fisik (PF5) sebesar 4.31 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator

Bukti Fisik (PF5) pada variabel Pelayanan Fiskus (PF) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dari tabel terlihat bahwa indikator keempat yaitu Keyakinan (PF4) berada pada level paling tinggi. Artinya responden melihat Pelayanan Fiskus (PF) utamanya dilihat dari Keyakinan (PF4). Nilai rata-rata keseluruhan pada Pelayanan Fiskus (PF) sebesar 4.27 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Pelayanan Fiskus (PF) dinilai sangat tinggi oleh responden.

## **2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP)**

Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) terdiri atas lima indikator yaitu Prosedur Pelayanan (KWP1), Persyaratan Pelayanan (KWP2), Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3), Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4), dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5). Hasil deskripsi variabel penelitian dapat disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP)**

Indikator	Item	Persentase Jawaban Responden										Rata-rata
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
KWP1	KWP1 <sub>1</sub>	0	0	0	0	7	8.3	46	54.8	31	36.9	4.29
	KWP1 <sub>2</sub>	0	0	0	0	34	40.5	26	31	24	28.6	3.88
Rata-rata Indikator Prosedur Pelayanan (KWP1)											4.09	
KWP2	KWP2 <sub>1</sub>	0	0	0	0	17	20.2	38	45.2	29	34.5	4.14
	KWP2 <sub>2</sub>	0	0	0	0	20	23.8	29	34.5	35	41.7	4.18
Rata-rata Indikator Persyaratan Pelayanan (KWP2)											4.16	
KWP3	KWP3 <sub>1</sub>	0	0	0	0	16	19	33	39.3	35	41.7	4.23
	KWP3 <sub>2</sub>	0	0	0	0	14	16.7	26	31	44	52.4	4.36
Rata-rata Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3)											4.30	
KWP4	KWP4 <sub>1</sub>	0	0	0	0	16	19	37	44	31	36.9	4.18
	KWP4 <sub>2</sub>	0	0	0	0	6	7.1	36	42.9	42	50	4.43
Rata-rata Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4)											4.31	
KWP5	KWP5 <sub>1</sub>	0	0	0	0	17	20.2	32	38.1	35	41.7	4.21
	KWP5 <sub>2</sub>	0	0	0	0	29	34.5	12	14.3	43	51.2	4.17
Rata-rata Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (PF5)											4.19	
Rata-rata Keseluruhan Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP)											4.21	

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel pada indikator Prosedur Pelayanan (KWP1), item pertama yaitu Tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah didapatkan (KWP11) memperlihatkan sebanyak 7 orang (8.3%) responden

menjawab netral atau ragu-ragu, 46 orang (54.8%) menjawab setuju, 31 orang (36.9%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.29 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Prosedur Pelayanan (KWP1) yaitu Tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah didapatkan (KWP11) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Informasi terkait tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah dipahami (KWP12) memperlihatkan sebanyak 34 orang (40.5%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 26 orang (31.0%) menjawab setuju, 24 orang (28.6%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 3.88 berada pada kategori tinggi. Artinya item kedua pada indikator Prosedur Pelayanan (KWP1) yaitu Informasi terkait tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah dipahami (KWP12) dinilai tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Prosedur Pelayanan (KWP1) sebesar 4.09 berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Prosedur Pelayanan (KWP1) pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Persyaratan Pelayanan (KWP2), item pertama yaitu Persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas fiskus tidak menyulitkan wajib pajak (KWP21) memperlihatkan sebanyak 17 orang (20.2%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 38 orang (45.2%) menjawab setuju, 29 orang (34.5%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.14 berada pada kategori tinggi. Artinya item pertama pada indikator Persyaratan

Pelayanan (KWP2) yaitu Persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas fiskus tidak menyulitkan wajib pajak (KWP21) dinilai tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Persyaratan yang diminta oleh petugas fiskus sudah sesuai dengan pelayanan yang wajib pajak ajukan (KWP22) memperlihatkan sebanyak 20 orang (23.8%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 29 orang (34.5%) menjawab setuju, 35 orang (41.7%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.18 berada pada kategori tinggi. Artinya item kedua pada indikator Persyaratan Pelayanan (KWP2) yaitu Persyaratan yang diminta oleh petugas fiskus sudah sesuai dengan pelayanan yang wajib pajak ajukan (KWP22) dinilai tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Persyaratan Pelayanan (KWP2) sebesar 4.16 berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Persyaratan Pelayanan (KWP2) pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3), item pertama yaitu Fiskus selalu ada di kantor untuk melayani wajib pajak (KWP31) memperlihatkan sebanyak 16 orang (19.0%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 33 orang (39.3%) menjawab setuju, 35 orang (41.7%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.23 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3) yaitu Fiskus selalu ada di kantor untuk melayani wajib pajak (KWP31) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fiskus bersikap informatif terkait nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab dalam menangani wajib pajak (KWP32) memperlihatkan sebanyak 14 orang (16.7%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 26 orang (31.0%) menjawab setuju, 44 orang (52.4%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.36 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item kedua pada indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3) yaitu Fiskus bersikap informatif terkait nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab dalam menangani wajib pajak (KWP32) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3) sebesar 4.30 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Kejelasan Petugas Pelayanan (KWP3) pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4), item pertama yaitu Fiskus bersungguh-sungguh dalam melayani wajib pajak (KWP41) memperlihatkan sebanyak 16 orang (19.0%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 37 orang (44.0%) menjawab setuju, 31 orang (36.9%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.18 berada pada kategori tinggi. Artinya item pertama pada indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4) yaitu Fiskus bersungguh-sungguh dalam melayani wajib pajak (KWP41) dinilai tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fiskus bersikap disiplin sesuai ketentuan yang berlaku dalam melayani wajib pajak (KWP42) memperlihatkan sebanyak 6 orang (7.1%)

responden menjawab netral atau ragu-ragu, 36 orang (42.9%) menjawab setuju, 42 orang (50.0%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.43 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item kedua pada indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4) yaitu Fiskus bersikap disiplin sesuai ketentuan yang berlaku dalam melayani wajib pajak (KWP42) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4) sebesar 4.31 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4) pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Berdasarkan tabel pada indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5), item pertama yaitu Fiskus bertanggung jawab atas penyelesaian urusan wajib pajak (KWP51) memperlihatkan sebanyak 17 orang (20.2%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 32 orang (38.1%) menjawab setuju, 35 orang (41.7%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.21 berada pada kategori sangat tinggi. Artinya item pertama pada indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5) yaitu Fiskus bertanggung jawab atas penyelesaian urusan wajib pajak (KWP51) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Item kedua yaitu Fiskus memberikan informasi terkait wewenang dan tanggung jawab dalam melayani wajib pajak (KWP52) memperlihatkan sebanyak 29 orang (34.5%) responden menjawab netral atau ragu-ragu, 12 orang (14.3%) menjawab setuju, 43 orang (51.2%) menjawab sangat setuju. Dari rata-rata skor item sebesar 4.17 berada pada kategori tinggi. Artinya item kedua pada indikator

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5) yaitu Fiskus memberikan informasi terkait wewenang dan tanggung jawab dalam melayani wajib pajak (KWP5) dinilai tinggi oleh responden.

Dilihat dari nilai rata-rata skor indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5) sebesar 4.21 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (KWP5) pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai sangat tinggi oleh responden.

Dari tabel terlihat bahwa indikator keempat yaitu Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4) berada pada level paling tinggi. Artinya responden melihat Kepuasan Wajib Pajak (KWP) utamanya dilihat dari Kedisiplinan Petugas Pelayanan (KWP4). Nilai rata-rata keseluruhan pada Kepuasan Wajib Pajak (KWP) sebesar 4.21 berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak (KWP) dinilai sangat tinggi oleh responden.

## **B. Analisis Data**

### **1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Data hasil penelitian akan bersifat tidak bias jika diperoleh menggunakan instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Indikator suatu variabel dikatakan valid jika memiliki koefisien korelasi dengan total sebesar  $\geq 0,30$ . Di samping itu, instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Alpha Cronbach  $\alpha \geq 0,60$ . Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 2 dan secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi (r)	Validitas	Alpha Cronbach (Reliabilitas)
Pelayanan Fiskus (PF)	PF11	0.746	Valid	0.929 (Reliabel)
	PF12	0.704	Valid	
	PF21	0.824	Valid	
	PF22	0.791	Valid	
	PF31	0.862	Valid	
	PF32	0.816	Valid	
	PF41	0.873	Valid	
	PF42	0.862	Valid	
	PF51	0.793	Valid	
	PF52	0.712	Valid	
Kepuasan Wajib Pajak (KWP)	KWP11	0.814	Valid	0.923 (Reliabel)
	KWP12	0.806	Valid	
	KWP21	0.767	Valid	
	KWP22	0.722	Valid	
	KWP31	0.749	Valid	
	KWP32	0.699	Valid	
	KWP41	0.756	Valid	
	KWP42	0.857	Valid	
	KWP51	0.724	Valid	
	KWP52	0.844	Valid	

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 2)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa instrumen penelitian bersifat valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen untuk pengumpulan data.

## 2. Hasil Analisis Regresi

### 2.1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen Pelayanan Fiskus (PF) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Hasil pengujian koefisien determinasi secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 <sup>a</sup>	.401	.394	4.03155

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) mampu dijelaskan oleh Variabel Pelayanan Fiskus (PF) sebesar 40.10%, dan sisanya dipengaruhi faktor lain selain Variabel Pelayanan Fiskus (PF).

## 2.2. Uji Signifikansi Model (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah variabel Pelayanan Fiskus (PF) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, dengan cara membandingkan nilai Sig t dengan nilai  $\alpha$  (0.05). Berikut rumusan hipotesis yang penulis ajukan:

$H_0$  : Pelayanan Fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

$H_1$  : Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian Uji t secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 3 dan secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.109	3.129		6.107	.000
	Pelayanan_Fiskus	.538	.073	.633	7.408	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)

Hasil uji model dengan memperhatikan nilai probabilitas pada uji t diperoleh nilai p untuk variabel Pelayanan Fiskus sebesar 0.000. Berdasarkan tabel didapatkan hasil sig 0.000 < nilai  $\alpha$  (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh Persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = 19.109 + 0.538 \text{ Pelayanan Fiskus} + e$$

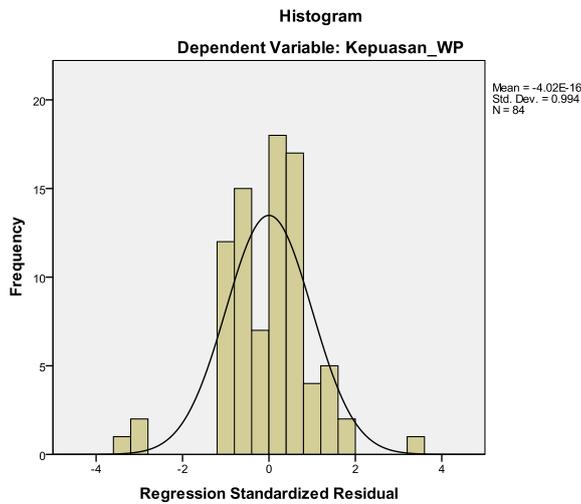
Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa variabel Pelayanan Fiskus memberikan pengaruh signifikan secara positif terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak, artinya semakin baik Pelayanan Fiskus maka Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro juga semakin baik.

### 2.3. Uji Asumsi Regresi Linier Sederhana

#### 2.3.1 Uji Asumsi Normalitas

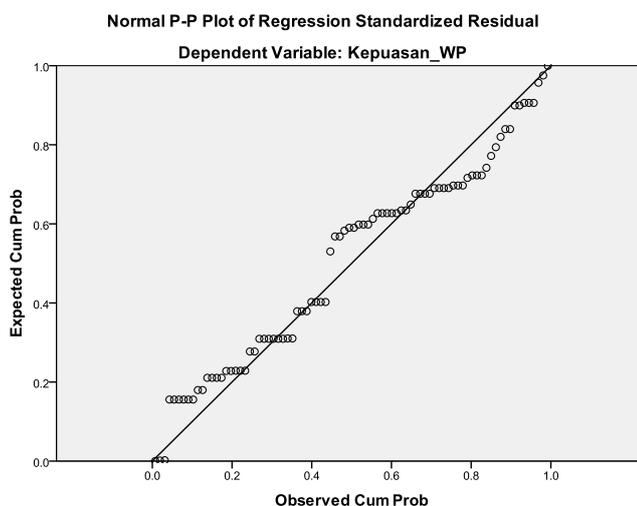
Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal. Model regresi dengan distribusi residual normal adalah model yang baik. Berikut tersaji distribusi residual pada gambar 4.1 dan gambar 4.2.

**Gambar 4.1 Histogram Ditrtribusi Residual**



Berdasarkan hasil uji di atas terlihat bahwa residual menyebar di tengah bagian kurva normal sehingga dapat disimpulkan residual memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.2 P-P plot Ditrtribusi Residual**



Hasil pengujian dengan memperhatikan grafik P-P plot juga menunjukkan kesimpulan serupa dengan histogram. Dari tampilan di atas terlihat bahwa data

menyebar di garis diagonal, sehingga dapat dinyatakan bahwa residual memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, pengujian normalitas residual dilakukan dengan teknik statistik Kolmogorov-Smirnov Test yang tersaji pada tabel

**Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.00719119
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.110
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.189

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)*

Hasil uji normalitas residual dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp.Sig sebesar 0.189. Berdasarkan tabel output, nilai uji Kolmogorov-Smirnov > nilai  $\alpha$  (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Berdasarkan pengujian normalitas menggunakan histogram, P-P plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov didapatkan hasil bahwa distribusi residual telah menyebar normal atau asumsi normalitas telah terpenuhi.

### 2.3.2 Uji Asumsi Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian linieritas dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0.05. Berikut disajikan pada tabel 4.5 hasil uji linieritas.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_WP *	Between	(Combined)	1369.643	12	114.137	9.477	.000
Pelayanan_Fiskus	Groups	Linearity	891.923	1	891.923	74.061	.000
		Deviation from Linearity	477.720	11	43.429	3.606	.000
	Within	Groups	855.060	71	12.043		
	Total		2224.702	83			

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)

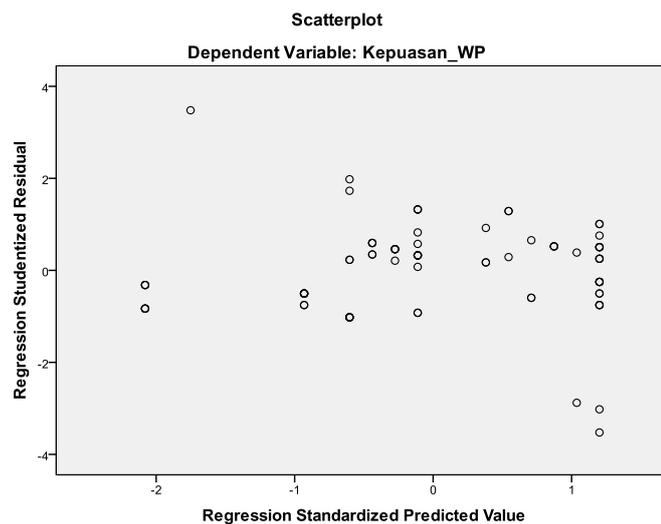
Berdasarkan hasil uji linieritas menggunakan *Test for Linearity* diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi pada Linearity  $0.000 < \alpha (0.05)$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Pelayanan Fiskus dan variabel Kepuasan Wajib Pajak terdapat hubungan yang linear sehingga asumsi linieritas telah terpenuhi.

### 2.3.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan lain. Uji pendeteksian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik yaitu memperhatikan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi ada tidaknya

heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang terprediksi dan sumbu X adalah residual. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan melihat grafik terdapat pada gambar 4.3 berikut:

**Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas**



Secara subjektif hasil uji heterokedastisitas pada tampilan grafik scatter plot di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastis. Hal ini dapat dilihat dari sebaran data yang menyebar kesegala bidang, dan berada di atas maupun dibawah nilai 0 pada sumbu Y sehingga dengan alasan tersebut dilakukan perlu dilakukan uji park untuk memastikan bahwa asumsi heterokedastisitas terpenuhi. Hasil uji park tersaji pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Park

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.271	1.097		2.071	.041
	Pelayanan_Fiskus	-.014	.025	-.061	-.554	.581

a. Dependent Variable: LnU2t

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)

Hasil pengujian asumsi heterokedastisitas didapatkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel yaitu tidak signifikan dengan  $p$ -value  $0.581 > \alpha$  (0.05) sehingga disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas.

### 2.3.4 Uji Asumsi Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Run (*Run Test*). Hasil uji *Run Test* tersaji pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Hasil *Run Test*

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.91864
Cases < Test Value	41
Cases >= Test Value	43
Total Cases	84
Number of Runs	51
Z	1.763
Asymp. Sig. (2-tailed)	.078

a. Median

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 3)

Hasil output *Run Test* menunjukkan nilai Asymp sig sebesar 0.078. Berdasarkan tabel output, nilai uji *Run Test* > nilai  $\alpha$  (0.05), sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala autokorelasi atau asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian atas data empiris sehubungan dengan hipotesis yang diajukan yaitu Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Artinya bahwa semakin baik Pelayanan yang diberikan Fiskus kepada Wajib Pajak Usaha Mikro, maka kepuasan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro juga semakin tinggi begitupun sebaliknya apabila Pelayanan yang diberikan Fiskus kepada Wajib Pajak Usaha Mikro rendah maka Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro semakin rendah.

Hasil penelitian ini juga memberikan informasi bahwa Pelayanan yang diberikan Fiskus kepada Wajib Pajak Usaha Mikro memiliki pengaruh signifikan

positif terhadap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro. Hasil ini dapat diketahui dengan indikator Pelayanan Fiskus yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro yaitu terkait dengan Keyakinan (PF4). Ini menunjukkan bahwa Fiskus secara konsisten melayani dengan santun dan Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak menghadirkan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Ardiyansyah, Kertahadi, dan Dewantara (2016) yang menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, Ariani dan Biettant (2018) juga menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hal ini juga sejalan dengan temuan (Tjiptono, 2007), kualitas layanan sendiri merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dimana terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang dipersepsikan (perceived service), selain itu temuan dari Kotler dan Armstrong (2008) juga mengatakan hal yang sama yaitu, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan

sangat puas atau senang. Dengan demikian semakin baiknya kualitas pelayanan akan berpengaruh baik juga pada kepuasan pengguna layanan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis terkait pengaruh pelayanan Fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang, maka ditarik kesimpulan, berdasarkan bukti empiris hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan Fiskus, maka semakin tinggi kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Sebaliknya jika semakin rendah pelayanan Fiskus, maka semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang. Indikator Pelayanan Fiskus yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro yaitu terkait dengan Keyakinan (PF4). Ini menunjukkan bahwa Fiskus secara konsisten melayani dengan santun dan Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak menghadirkan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang.

#### B. Saran

Saran yang diajukan penulis untuk penelitian selanjutnya:

##### 1. Bagi Wajib Pajak Usaha Mikro

Wajib Pajak Usaha Mikro diharapkan mampu memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan Fiskus terkait urusan perpajakan. Semakin baik pelayanan Fiskus, maka semakin tinggi kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di

Kota Malang. Sebaliknya jika semakin rendah pelayanan Fiskus, maka semakin rendah pula kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang.

## 2. Bagi Fiskus

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan bagi Fiskus untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait perpajakan terhadap Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang, utamanya berdasarkan hasil penelitian dilihat indikator yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Usaha di Kota Malang yaitu indikator Keyakinan, di mana Fiskus secara konsisten melayani dengan santun dan Fiskus memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak menghadirkan Kepuasan Wajib Pajak Usaha Mikro di Kota Malang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11 (1), 1-10.
- Ariani, M., & Biettant, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, 13 (1), 15-30.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aufar, A. (2014). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Informasi Akuntansi Pada UMKM (Survei pada Perusahaan Rekanan PT. PLN (Persero) di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi*, 1-17.
- Damayanti. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Presepsi Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1), 109-128.
- Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halimi, A. K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember. *Jurnal Akuntansi*, 1-6.
- Ilyas, W. B. (2002). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, W. B., & Burton, R. (2010). *Hukum Pajak* (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Jurnal Akuntansi*, 1-86.

- Komala, K. C., Suhadak, & Endang, M. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 1-9.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 1). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Latiff, A. R., Noordin, B. A., Omar, M. R., & Harjito, D. A. (2005). Tax Literacy Rate Among Taxpayer : Evidence From Malaysia. *JAAI* , 9 (1), 1-11.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Cetakan ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Silitonga, P. S. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. *Jurnal Manajemen* , 1-145.
- Siregar, Y. A., Saryadi, & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* , 1 (1), 1-9.
- Soemarso. (2007). *Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, A. E. (2007). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sukirno, S. (2004). *Pengantar Teori Makroekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supadmi, N. L. (2010). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi* , 1-14.

Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.

*Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1), 105-121.

Tambunan, T. (2012). *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia (Isu-Isu Penting)*. Jakarta: LP3ES.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Yth. Bapak / Ibu responden

Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir studi saya berupa penyusunan Skripsi, maka saya mohon kepada Bapak / Ibu sudilah kiranya untuk meluangkan waktu memberikan bantuan kepada saya dengan mengisi daftar pertanyaan berikut. Daftar pertanyaan ini tidak ada kaitannya dengan penilaian bapak/ibu tetapi sebatas untuk penelitian akademis saja. Namun demikian saya mohon pengisian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pendapat Bapak/Ibu akan sangat membantu keberhasilan penelitian ini.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.

Malang, Mei 2020

Hormat Kami

Vikmanda Aditya Pratama

### I. IDENTITAS RESPONDEN

a. Nama : .....

b. Jenis Kelamin : .....

c. Umur : .....

d. Jenis Usaha : .....

e. Alamat :

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan di bawah ini dengan sebenar-benarnya, dengan cara memberi tanda centang ditempat jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling tepat.

Keterangan kuisisioner penelitian : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N = Netral, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Pelayanan Fiskus</b>						
1	Fiskus melayani wajib pajak usaha mikro dengan cepat dan seksama					
2	Kesediaan fiskus untuk senantiasa membantu dan merespon setiap permintaan wajib pajak usaha mikro					
3	Fiskus merealisasikan layanan yang telah dijanjikan pada waktu yang telah ditetapkan					
4	Komitmen dan ketulusan fiskus dalam mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak					
5	Fiskus memberikan perhatian secara individu dan melayani dengan sepenuh hati kepada wajib pajak					
6	Fiskus mampu memahami kebutuhan secara spesifik wajib pajaknya					
7	Fiskus secara konsisten melayani dengan ramah dan mampu memberikan rasa aman kepada wajib pajak					
8	Fiskus memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak					
9	Fiskus berpenampilan dengan baik dan rapi dalam melayani wajib pajak					
10	Fasilitas yang digunakan fiskus dalam melayani wajib pajak, sangat baik dan membantu dalam pelayanan					
<b>Kepuasan Wajib Pajak</b>						
11	Tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah didapatkan					
12	Informasi terkait tahapan alur pelayanan oleh fiskus kepada wajib pajak mudah dipahami					
13	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh					

	petugas fiskus tidak menyulitkan wajib pajak				
14	Persyaratan yang diminta oleh petugas fiskus sudah sesuai dengan pelayanan yang wajib pajak ajukan				
15	Fiskus selalu ada di kantor untuk melayani wajib pajak				
16	Fiskus bersikap informatif terkait nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab dalam menangani wajib pajak				
17	Fiskus bersungguh-sungguh dalam melayani wajib pajak				
18	Fiskus bersikap disiplin sesuai ketentuan yang berlaku dalam melayani wajib pajak				
19	Fiskus bertanggung jawab atas penyelesaian urusan wajib pajak				
20	Fiskus memberikan informasi terkait wewenang dan tanggung jawab dalam melayani wajib pajak				

## Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

### A. Pelayanan Fiskus

#### Correlations

		PF1	PF1	PF2	PF2		PF3	PF4		PF5	PF5	
		1	2	1	2	PF31	2	1	PF42	1	2	PF
PF1	Pearson	1	.930*	.591*	.602*	.379	.326	.455	.379	.561*	.580*	.746*
1	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.029	.202	.277	.118	.202	.046	.038	.003
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF1	Pearson	.930*	1	.545	.666*	.311	.249	.362	.311	.487	.541	.704*
2	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000		.054	.013	.300	.411	.224	.300	.091	.056	.007
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF2	Pearson	.591*	.545	1	.662*	.650*	.601*	.747*	.650*	.458	.632*	.824*
1	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.034	.054		.014	.016	.030	.003	.016	.116	.021	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF2	Pearson	.602*	.666*	.662*	1	.663*	.613*	.700*	.663*	.402	.232	.791*
2	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.029	.013	.014		.014	.026	.008	.014	.174	.445	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF3	Pearson	.379	.311	.650*	.663*	1	.907*	.832*	1.000*	.790*	.498	.862*
1	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.202	.300	.016	.014		.000	.000	.000	.001	.083	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

PF3	Pearson	.326	.249	.601*	.613*	.907**	1	.911*	.907**	.703*	.461	.816*
2	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.277	.411	.030	.026	.000		.000	.000	.007	.113	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF4	Pearson	.455	.362	.747*	.700*	.832**	.911*	1	.832**	.631*	.573*	.873*
1	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.118	.224	.003	.008	.000	.000		.000	.021	.041	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF4	Pearson	.379	.311	.650*	.663*	1.000*	.907*	.832*	1	.790*	.498	.862*
2	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.202	.300	.016	.014	.000	.000	.000		.001	.083	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF5	Pearson	.561*	.487	.458	.402	.790**	.703*	.631*	.790**	1	.645*	.793*
1	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.046	.091	.116	.174	.001	.007	.021	.001		.017	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF5	Pearson	.580*	.541	.632*	.232	.498	.461	.573*	.498	.645*	1	.712*
2	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.038	.056	.021	.445	.083	.113	.041	.083	.017		.006
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
PF	Pearson	.746*	.704*	.824*	.791*	.862**	.816*	.873*	.862**	.793*	.712*	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.001	.006	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	10

## B. Kepuasan Wajib Pajak

## Correlations

		KWP 11	KWP 12	KWP 21	KWP 22	KWP 31	KWP 32	KWP 41	KWP 42	KWP 51	KWP 52	KW
KWP 11	Pearson Correlation	1	.691**	.698**	.466	.698**	.278	.455	.529	.700**	.777**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.009	.008	.109	.008	.357	.118	.063	.008	.002	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 12	Pearson Correlation	.691**	1	.608*	.748**	.608*	.475	.378	.691**	.549	.462	.806**
	Sig. (2-tailed)	.009		.028	.003	.028	.101	.203	.009	.052	.112	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 21	Pearson Correlation	.698**	.608*	1	.489	.409	.211	.624*	.646*	.677*	.605*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.008	.028		.090	.165	.489	.023	.017	.011	.028	.002
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 22	Pearson Correlation	.466	.748**	.489	1	.489	.566*	.279	.863**	.243	.433	.722**
	Sig. (2-tailed)	.109	.003	.090		.090	.044	.355	.000	.423	.139	.005
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 31	Pearson Correlation	.698**	.608*	.409	.489	1	.500	.471	.478	.410	.718**	.749**
	Sig. (2-tailed)											
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

	Sig. (2-tailed)	.008	.028	.165	.090		.082	.104	.098	.164	.006	.003
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 32	Pearson Correlation	.278	.475	.211	.566*	.500	1	.725**	.708**	.371	.575*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.357	.101	.489	.044	.082		.005	.007	.212	.040	.008
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 41	Pearson Correlation	.455	.378	.624*	.279	.471	.725**	1	.589*	.595*	.761**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.118	.203	.023	.355	.104	.005		.034	.032	.002	.003
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 42	Pearson Correlation	.529	.691**	.646*	.863**	.478	.708**	.589*	1	.513	.630*	.857**
	Sig. (2-tailed)	.063	.009	.017	.000	.098	.007	.034		.073	.021	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 51	Pearson Correlation	.700**	.549	.677*	.243	.410	.371	.595*	.513	1	.562*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.008	.052	.011	.423	.164	.212	.032	.073		.046	.005
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KWP 52	Pearson Correlation	.777**	.462	.605*	.433	.718**	.575*	.761**	.630*	.562*	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.002	.112	.028	.139	.006	.040	.002	.021	.046		.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
KW	Pearson Correlation	.814**	.806**	.767**	.722**	.749**	.699**	.756**	.857**	.724**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.005	.003	.008	.003	.000	.005	.000	

N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	10



### Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Regresi

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan_Fiskus <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 <sup>a</sup>	.401	.394	4.03155

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.923	1	891.923	54.876	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1332.779	82	16.253		
	Total	2224.702	83			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus

b. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.109	3.129		6.107	.000
	Pelayanan_Fiskus	.538	.073	.633	7.408	.000

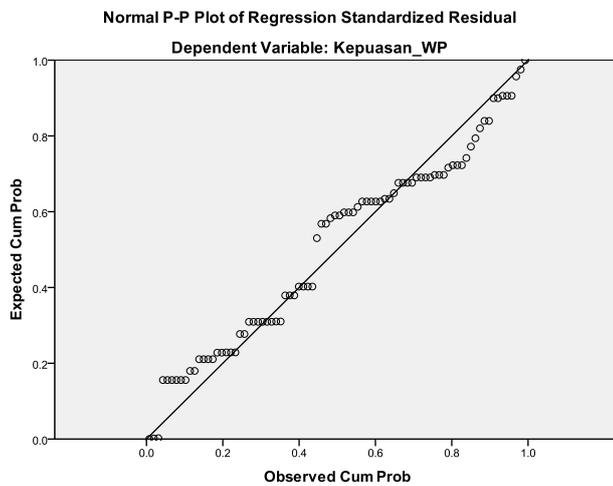
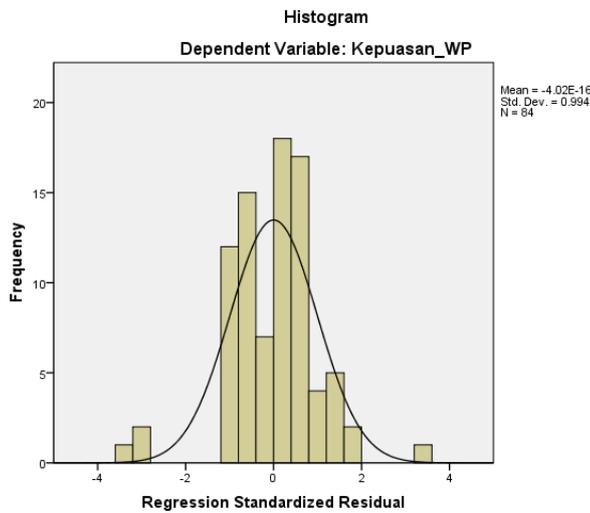
a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35.2416	45.9967	42.0595	3.27812	84
Residual	-13.99665	13.68292	.00000	4.00719	84

Std. Predicted Value	-2.080	1.201	.000	1.000	84
Std. Residual	-3.472	3.394	.000	.994	84

a. Dependent Variable: Kepuasan\_WP



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.00719119
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.119
	Positive	.110
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.086

Asymp. Sig. (2-tailed)

.189

a. Test distribution is Normal.

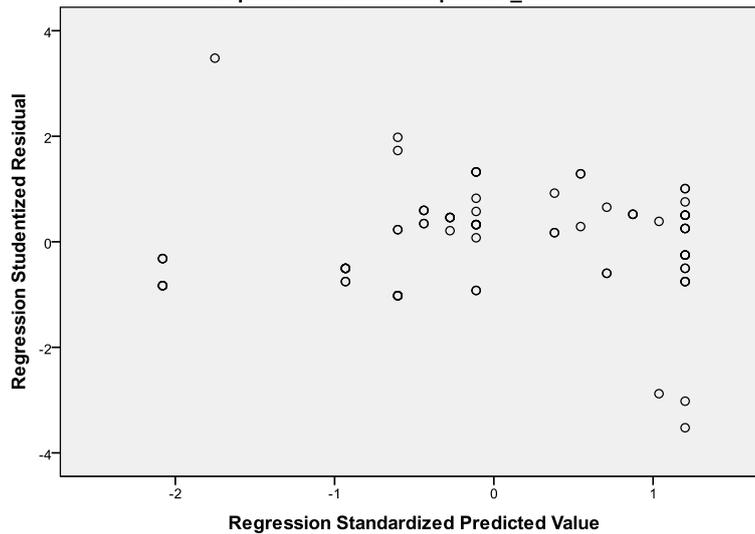
b. Calculated from data.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_WP *	Between	(Combined)	1369.643	12	114.137	9.477	.000
Pelayanan_Fiskus	Groups	Linearity	891.923	1	891.923	74.061	.000
		Deviation from Linearity	477.720	11	43.429	3.606	.000
	Within	Groups	855.060	71	12.043		
	Total		2224.702	83			

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan\_WP

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.612	1	.612	.306	.581 <sup>a</sup>
	Residual	163.664	82	1.996		
	Total	164.275	83			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.612	1	.612	.306	.581 <sup>a</sup>
	Residual	163.664	82	1.996		
	Total	164.275	83			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus

b. Dependent Variable: LnU2t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.271	1.097		2.071	.041
	Pelayanan_Fiskus	-.014	.025	-.061	-.554	.581

a. Dependent Variable: LnU2t

## Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.91864
Cases < Test Value	41
Cases >= Test Value	43
Total Cases	84
Number of Runs	51
Z	1.763
Asymp. Sig. (2-tailed)	.078

a. Median

## Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif

### A. Pelayanan Fiskus

Statistics

	PF11	PF12	PF21	PF22	PF31	PF32	PF41	PF42	PF51	PF52	PF
N Valid	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.2738	4.1786	4.1548	4.0952	4.3095	4.3333	4.4048	4.3214	4.3690	4.2381	4.2679

PF11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	18	21.4	21.4	21.4
4.00	25	29.8	29.8	51.2
5.00	41	48.8	48.8	100.0
Total	84	100.0	100.0	

PF12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	22.6	22.6	22.6
4.00	31	36.9	36.9	59.5
5.00	34	40.5	40.5	100.0
Total	84	100.0	100.0	

PF21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	22.6	22.6	22.6



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	11.9	11.9	11.9
	4.00	30	35.7	35.7	47.6
	5.00	44	52.4	52.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

PF42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	11.9	11.9	11.9
	4.00	37	44.0	44.0	56.0
	5.00	37	44.0	44.0	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

PF51

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	9.5	9.5	9.5
	4.00	37	44.0	44.0	53.6
	5.00	39	46.4	46.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

PF52

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	22.6	22.6	22.6
	4.00	26	31.0	31.0	53.6
	5.00	39	46.4	46.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

## B. Kepuasan Wajib Pajak

**Statistics**

	KWP 11	KWP 12	KWP 21	KWP 22	KWP 31	KWP 32	KWP 41	KWP 42	KWP 51	KWP 52	KWP
N Valid	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.2857	3.8810	4.1429	4.1786	4.2262	4.3571	4.1786	4.4286	4.2143	4.1667	4.2067

**KWP11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	8.3	8.3	8.3
	4.00	46	54.8	54.8	63.1
	5.00	31	36.9	36.9	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**KWP12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	40.5	40.5	40.5
	4.00	26	31.0	31.0	71.4
	5.00	24	28.6	28.6	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**KWP21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	20.2	20.2	20.2
	4.00	38	45.2	45.2	65.5

	5.00	29	34.5	34.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	23.8	23.8	23.8
	4.00	29	34.5	34.5	58.3
	5.00	35	41.7	41.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	19.0	19.0	19.0
	4.00	33	39.3	39.3	58.3
	5.00	35	41.7	41.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	16.7	16.7	16.7
	4.00	26	31.0	31.0	47.6
	5.00	44	52.4	52.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP41**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	19.0	19.0	19.0

	4.00	37	44.0	44.0	63.1
	5.00	31	36.9	36.9	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP42**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.1	7.1	7.1
	4.00	36	42.9	42.9	50.0
	5.00	42	50.0	50.0	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP51**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	20.2	20.2	20.2
	4.00	32	38.1	38.1	58.3
	5.00	35	41.7	41.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**KWP52**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	29	34.5	34.5	34.5
	4.00	12	14.3	14.3	48.8
	5.00	43	51.2	51.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	