



Analisis Kepuasan Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan

Analysis Of Taxpayer Satisfaction Affected By Service Quality

Rohmawati¹⁾, Yanto²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara ¹⁾²⁾
151120001602@unisnu.ac.id¹⁾, yanto@unisnu.ac.id²⁾

Abstract

This research is a quantitative research that aims to test empirically the reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical form and online services on taxpayer satisfaction. The data used is primary data. Data collection was carried out by distributing questionnaires to taxpayers at KPP Pratama Jepara. The number of taxpayer respondents used as a sample is 100 people. So that the total questionnaires distributed were 100 questionnaires. Data processing is done using SPSS version 20.0 for Windows. The results of the study show that reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical appearance do not affect taxpayer satisfaction, while online services have an effect on taxpayer satisfaction..

Keywords: *Empathy, Assurance, Reliability, Responsiveness, taxpayer satisfaction, Physical Being, Online Services*

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik dan pelayanan online terhadap kepuasan wajib pajak. Data yang digunakan yaitu data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Jepara. Jumlah responden wajib pajak yang digunakan sebagai sampel yaitu 100 orang. Sehingga total kuesioner yang dibagikan yaitu 100 kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan pelayanan online berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak..

Kata Kunci: *Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, kepuasan wajib pajak, Wujud Fisik, Pelayanan Online*

ISSN: 2828-6499 (online)

DOI: <https://doi.org/10.34001/jra.v6i2.433>

Corresponding author:

Yanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

yanto@unisnu.ac.id

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik 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 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.

Salah satu sasaran strategis Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan membangun budaya melayani (*service mindset*) dan melakukan inovasi dibidang pembaharuan perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan yaitu dengan menerapkan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

Pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Dimana instansi pemerintah tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) dan peningkatan kualitas pelayanan *electronic system* untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Iriyanto & Rohman, 2022). Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima, dimana Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Ratnasari, 2018). Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan perpajakan yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak.

Jika tingkat kepatuhan pajak suatu negara relatif rendah, maka pemerintah perlu untuk mencari tahu mengapa hal tersebut terjadi. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan yang diterima. Selama ini masih ada wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apalagi saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak berpendapat bahwa aparat pajak pun hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar (Nilawati, 2012).

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan (Sumadi, 2005). Semakin akurat dan terpercaya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak akurat maka tingkat kepuasan wajib pajak akan semakin rendah.

Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Darmawanto, 2015). Semakin cepat dan tepat para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak. Sebaliknya, semakin menurun tingkat kecepatan kualitas pelayanan para pegawai terhadap wajib pajak maka akan semakin rendah tingkat kepuasan wajib pajak.

Jaminan yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat (Sumadi, 2005). Semakin baik kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya maka tingkat kepuasan wajib pajak akan menurun.

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Purnama, 2004). Semakin mudah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak mudah atau dipersulit maka akan semakin menurun tingkat kepuasan wajib pajak.

Bukti fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Purnama, 2004). Semakin nyaman fasilitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak. Sebaliknya, jika fasilitas pelayanan tidak memadai maka semakin menurun tingkat kepuasan wajib pajak.

Banyak yang melakukan penelitian tentang kepuasan wajib pajak, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sumadi (2005), Purnama (2004) dan (Darmawanto, 2015) faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Wujud Fisik (Tangibility). Sedangkan menurut Purnamasari (2018) faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan dan pelayanan sistem online.

Tetapi dari hasil penelitian terdahulu terdapat penelitian yang hasilnya tidak konstan (research gap) seperti penelitian Sumadi (2005) dan Purnama (2004) yang menyatakan bahwa ketanggapan dan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan menurut (Darmawanto, 2015) menyatakan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. kemudian menurut Purnama (2004) dan (Darmawanto, 2015) yang menyatakan bahwa empati dan wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan menurut Sumadi (2005) yang menyatakan bahwa empati dan wujud fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari uraian di atas maka penulis menguji tentang "ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN". Melalui pelayanan pegawai yang baik serta penerapan sistem online yang mudah diasumsikan kepuasan wajib pajak semakin meningkat yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban atas pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya kebutuhan wajib pajak atas pelayanan perpajakan sesuai dengan harapannya. Menurut Darmawanto (2015) ada empat metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu: 1. Sistem keluhan dan saran, 2. Survei kepuasan pelanggan, 3. Ghost Shopping, 4. Analisa pelanggan yang hilang.

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Ratnasari, 2018). Jadi, kualitas pelayanan (service quality) merupakan totalitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar harapan konsumen dapat terpenuhi secara maksimal. Salah satu kontributor yang sering digunakan dalam mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan adalah dimensi service quality.

Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan (Purnama, 2004). Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai

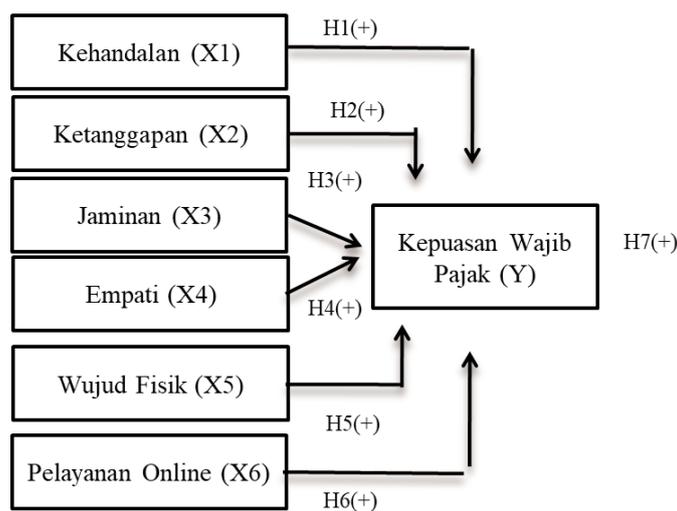
yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan (Sumadi, 2005).

Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Darmawanto, 2015). Ketanggapan yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Purnama, 2004). Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif) (Sumadi, 2005).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) jaminan yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Purnama, 2004). Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan (Sumadi, 2005). Empati (emphaty) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Wujud fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Pelayanan online merupakan pelayanan perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam bentuk e-system yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak secara online dan realtime.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Penelitian ini terdiri atas enam variabel independen dan dua variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Wujud Fisik (Tangibility) dan Pelayanan Online. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden dan data mengenai gambaran umum instansi yang didapat dari nara sumber.

Sumber data primer kuesioner berasal dari para wajib pajak . Data didapat melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer, dan untuk mendapatkan data berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dilakukan melalui wawancara langsung kepada nara sumber. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden.

Dalam melakukan suatu kegiatan penelitian maka tidaklah dapat diteliti semua individu atau jumlah total obyek penelitian. Jumlah obyek yang diteliti tersebut disebut populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara dari tahun 2014 sampai dengan 2017. Sampel nantinya lebih mewakili dari populasi maka menggunakan sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik incidental sampling. Teknik incidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemuicocok sebagai sumber data (Fikriningrum, 2012).

Metode Pengumpulan Data meliputi Quesioner, Observasi, Studi Pustaka. Sedangkan untuk metode pengolahan data meliputi Editing, Coding, Scoring.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa data kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah bentuk analisis yang menggunakan perhitungan dengan regresi berganda yang dibantu dengan program SPSS. Tahap-tahap analisis data kuantitatif yang digunakan adalah: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, 3.6.4 Pengujian Hipotesis,

HASIL

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

No	Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kehandalan	X1.1	0,865	0,1654	Valid
		X1.2	0,870	0,1654	Valid
		X1.3	0,852	0,1654	Valid
2	Ketanggapan	X2.1	0,768	0,1654	Valid
		X2.2	0,750	0,1654	Valid
		X2.3	0,864	0,1654	Valid
3	Jaminan	X3.1	0,648	0,1654	Valid
		X3.2	0,763	0,1654	Valid
		X3.3	0,787	0,1654	Valid
4	Empati	X4.1	0,732	0,1654	Valid
		X4.2	0,731	0,1654	Valid
		X4.3	0,794	0,1654	Valid
5	Wujud Fisik	X5.1	0,754	0,1654	Valid
		X5.2	0,848	0,1654	Valid
		X5.3	0,548	0,1654	Valid
6	Pelayanan Online	X6.1	0,741	0,1654	Valid
		X6.2	0,598	0,1654	Valid
		X6.3	0,708	0,1654	Valid
7	Kepuasan Wajib Pajak	Y1.1	0,659	0,1654	Valid
		Y1.2	0,710	0,1654	Valid
		Y1.3	0,713	0,1654	Valid
		Y1.4	0,806	0,1654	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Tabel 1. menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibanding dengan r tabel. Sehingga indikator yang ada dalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria Alpha	Keterangan
1	Kehandalan	0,850	0,60	Reliabel
2	Ketanggapan	0,823	0,60	Reliabel
3	Jaminan	0,794	0,60	Reliabel
4	Empati	0,803	0,60	Reliabel
5	Wujud Fisik	0,788	0,60	Reliabel
6	Pelayanan Online	0,763	0,60	Reliabel
7	Kepuasan Wajib Pajak	0,788	0,60	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti kuesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang handal karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dibandingkan kriteria alpha (0,60).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15034854
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,042
	Negative	-,050
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

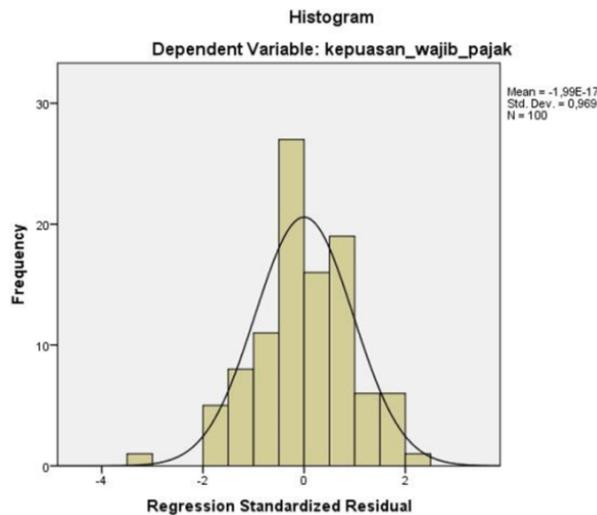
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

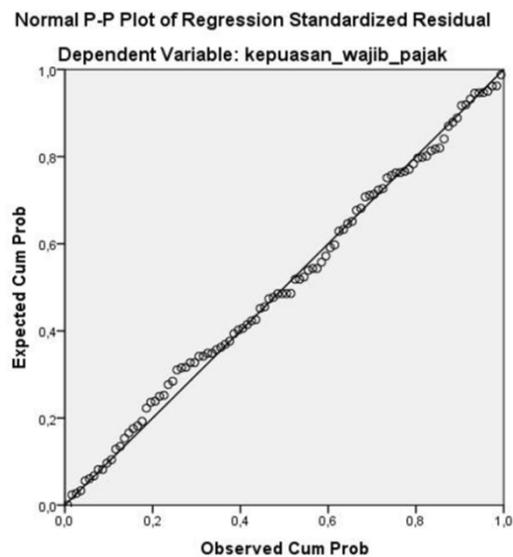
Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai test statistic kolmogorov-smirnov adalah 0,050 dan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima yang berarti data residual terdistribusi normal. Dengan demikian model regresi layak digunakan untuk penelitian.

Metode lain yang digunakan dalam analisis grafik adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.



Gambar 1. Grafik Histogram Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normal *Probability Plot*

Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

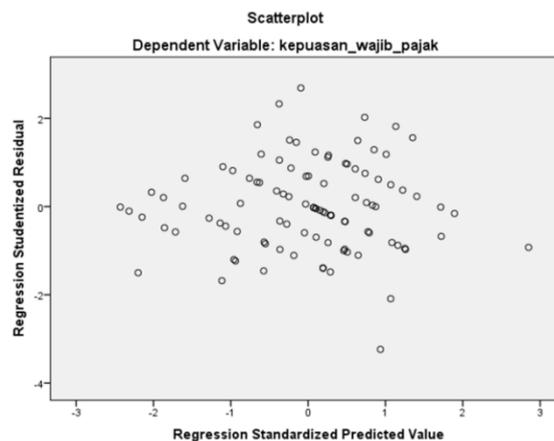
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
kehandalan	,585	1,710
ketanggapan	,570	1,753
1 Jaminan	,628	1,593
Empati	,417	2,397
wujud_fisik	,604	1,654
pelayanan_online	,902	1,108

a. Dependent Variable: kepuasan_wajib_pajak

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil perhitungan nilai *tolerance* > 0,10. Hasil perhitungan dari nilai VIF juga menunjukkan variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai VIF < 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Grafik *Scatterplot* Uji Heteroskastisitas

Dari grafik scatterplots diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan masukan variabel independen.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 5. Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,118	2,044		1,036	,303
kehandalan	,116	,126	,098	,920	,360
ketanggapan	,099	,143	,075	,690	,492
1 Jaminan	,024	,142	,017	,168	,867
Empati	,101	,172	,074	,586	,559
wujud_fisik	,147	,162	,095	,908	,366
pelayanan_online	,673	,123	,471	5,479	,000

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan nilai coefficients dalam tabel diatas, maka dapat dijabarkan dalam rumus persamaan regresi seperti dibawah ini:

$$Y = 0,98X_1 + 0,075X_2 + 0,017X_3 + 0,074X_4 + 0,095 X_5 + 0,471 X_6$$

Interpretasi dari persamaan regresi diatas sebagai berikut:

- Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,098. Hal ini berarti kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila kehandalan yang dimiliki oleh pegawai KPP Pratama Jepara dalam melayani wajib pajak meningkat maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak.
- Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel ketanggapan sebesar 0,075. Hal ini berarti ketanggapan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila keanggapan yang dimiliki oleh pegawai KPP Pratama Jepara dalam melayani wajib pajak meningkat maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak..
- Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,017. Hal ini berarti jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila jaminan yang dimiliki oleh pegawai KPP Pratama Jepara dalam melayani wajib pajak meningkat maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak.
- Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,074. Hal ini berarti empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila rasa empati yang dimiliki oleh pegawai KPP Pratama Jepara dalam melayani wajib pajak meningkat maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak.
- Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel wujud fisik sebesar 0,095. Hal ini berarti wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila wujud fisik yaitu sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh KPP Pratama Jepara dalam melayani wajib pajak meningkat maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak.

- f) Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel pelayanan online sebesar 0,471. Hal ini berarti pelayanan online mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, apabila pelayanan online yang dimiliki oleh KPP Pratama Jepara semakin efektif dan efisien dalam melayani wajib pajak maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil bersifat argumentatif menyangkut relevansi antara hasil, teori, penelitian terdahulu dan fakta empiris yang ditemukan, serta menunjukkan kebaruan temuan.

Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 0,920. Dapat dinyatakan bahwa nilai t hitung $0,920 < t$ tabel 1,98580 dan nilai signifikan $0,360 > 0,05$ maka H_a ditolak. Kesimpulannya dari pernyataan “keandalan (reability) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di tolak. Hasil kesimpulan ini tidak sesuai dengan teori Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan (Sumadi, 2005). Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Sumadi, 2005)

Pengaruh Ketanggapan (Responsibility) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 0,690. Dapat dinyatakan bahwa nilai t hitung $0,690 < t$ tabel 1,98580 dan nilai signifikan $0,492 > 0,05$ maka H_a ditolak. Kesimpulannya dari pernyataan “Ketanggapan (responsibility) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di tolak. Hasil Kesimpulan ini tidak sesuai dengan teori Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif) (Sumadi, 2005). Semakin cepat dan tepat para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, semakin menurun tingkat kecepatan kualitas pelayanan para pegawai terhadap wajib pajak maka akan semakin rendah tingkat kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Sumadi, 2005)

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 0,168. Dapat dinyatakan bahwa nilai t hitung $0,168 < t$ tabel 1,98580 dan nilai signifikan $0,867 > 0,05$ maka H_a ditolak. Kesimpulannya dari pernyataan “Jaminan (Assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di tolak. Kesimpulan Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Sumadi (2005) dan Purnama (2004) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan (Purnama, 2004). Jaminan yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat (Sumadi, 2005).

Pengaruh Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 0,586. Dapat dinyatakan bahwa nilai t hitung $0,586 < t$ tabel 1,98580 dan nilai signifikan $0,559 > 0,05$ maka H_a ditolak. Kesimpulannya dari pernyataan “Empati (Emphaty) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di tolak. Kesimpulan Penelitian ini tidak sesuai dengan teori Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Purnama, 2004). Sehingga hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Purnama, 2004).

Pengaruh Wujud Fisik (Tangibility) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel wujud fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 0,908. Dapat dinyatakan bahwa $t_{hitung} 0,908 < t_{tabel} 1,98580$ dan nilai signifikan $0,366 > 0,05$ maka H_0 ditolak. Kesimpulannya dari pernyataan “Wujud Fisik (Tangibility) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di tolak. Kesimpulan Penelitian ini tidak sesuai dengan teori bukti fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Purnama, 2004). Semakin nyaman fasilitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak. Sehingga hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Purnama, 2004).

Pengaruh Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai t hitung 5,479. Dapat dinyatakan bahwa nilai t hitung $5,479 > t_{tabel} 1,98580$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Kesimpulannya dari pernyataan “Pelayanan online berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak” di terima. Kesimpulan tersebut didukung dengan teori E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak (Witriyanto, 2016)

Hal ini didukung oleh peneliti Ratnasari (2018) yang menyatakan bahwa program e-filing berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Purnamasari (2018) menyatakan bahwa pelayanan online berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Hal ini disebabkan karena tingkat keakuratan dan tingkat kepercayaan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak masih rendah sehingga menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Jepara. (2) Variabel ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Hal ini disebabkan tingkat kecepatan dan ketepatan para pegawai KPP Pratama Jepara dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak masih rendah sehingga menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Jepara. (3) Variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Hal ini disebabkan karena tingkat kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya kepada wajib pajak masih rendah sehingga menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Jepara. (4) Variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Hal ini disebabkan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak masih rendah sehingga menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Jepara. (5) Variabel wujud fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Hal ini disebabkan kurangnya kenyamanan fasilitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak masih rendah sehingga menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Jepara (6) Variabel pelayanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara. Artinya apabila semakin baik dan mudah penggunaan aplikasi pelayanan online oleh wajib pajak maka akan meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak KPP Pratama Jepara.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut : (1) Metode survey dilaksanakan hendaknya dilengkapi dengan wawancara atau pertanyaan lisan sehingga kuesioner menjadi lebih objektif. (2)

Membedakan kelompok responden berdasarkan spesifikasi usia, jurusan pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Hal ini guna untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih spesifik. (3) Membedakan kelompok responden berdasarkan jenis wajib pajak seperti wajib pajak badan, wajib pajak orang pribadi karyawan dan wajib pajak orang pribadi non karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawanto, A. T. (2015). analisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak badan di kantor pelayanan pajak Madya Malang. Vol.15 No. 1.
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31. <https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188>
- Fikriningrum, W. K. (2012). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. *jurnal akuntansi*, vol.1 No.2 Hal. 1-15.
- Hamdani, I. d. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamdani, R. L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nilawati, H. C. (2012). pengaruh kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadapkepatuhan wajib pajak UMKM di kota malang jawa timur.
- Purnama, N. (2004). analisis tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan kantor pelayanan pajak Yogyakarta dua. *kajian bisnis dan manajemen*, 69-87.
- Purnamasari, Y. (2018). analisis kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan pajak di KPP pratama sidoarjo Jawa Timur. *jurnal akuntansi*, 30-37.
- Ratnasari, T. E. (2018). pengaruh penerapan E-filling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi empiris di kabupaten gunungkidul). *jurnal akuntansi*, vol.6 N0.1.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, T. P. (2011). *SPSS Paramedis*. Yogyakarta.: Ardana Media.
- sumadi. (2005).
- Sumadi. (2005). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak : studi pada obyek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta satu. 59-72.