

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BALIKPAPAN TIMUR TAHUN 2019

Kristina Saida¹, Tutik Yuliani², Deden³

Universitas Balikpapan¹, Universitas Balikpapan², Universitas Balikpapan³

Pos-el: Kristinasaida95@gmail.com, Yulianie_tutik@yahoo.com, deden@uniba-bpn.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 52 wajib pajak sebagai responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, sedangkan metode yang digunakan Sampling Insidental. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni angket atau kuesioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dengan teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan uji prasyarat dan uji hipotesis, serta menganalisis data dengan uji regresi linier berganda dengan berbantuan *software SPSS 25 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini diketahui bahwa $Y = -148.626 + 0.407X_1 + 0.181X_2 + 0.255X_3 + 0.311X_4 + 0.282X_5$. Bukti langsung (X_1), Daya tanggap (X_2), Keandalan (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Dan variabel bukti langsung (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Balikpapan Timur.

Kata Kunci: *Kepuasan Wajib Pajak, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati.*

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a partial and simultaneous influence between the quality of tax services on taxpayer satisfaction in East Balikpapan KPP. This study uses a sample of 52 taxpayers as respondents. This type of research is quantitative research, while the method used is incidental sampling. Data collection techniques in this study were questionnaire or questionnaire, observation, documentation, and interview. With data processing techniques in this study using the prerequisite test and hypothesis testing, and analyzing the data with multiple linear regression test with SPSS 25 software for windows.

The results showed that the multiple linear regression equation in this study is known that $Y = -148,626 + 0.407X_1 + 0.181X_2 + 0.255X_3 + 0.311X_4 + 0.282X_5$. Direct evidence (X_1), Responsiveness (X_2), Reliability (X_3), Guarantee (X_4), Empathy (X_5) partially affect the satisfaction of taxpayers (Y). And the direct evidence variable (X_1), responsiveness (X_2), reliability (X_3), guarantee (X_4), and empathy (X_5) simultaneously influence the satisfaction of taxpayers (Y) in East Balikpapan KPP.

Keywords: *Taxpayer Satisfaction, Direct Evidence, Responsiveness, Reliability, Guarantee, and Empathy.*

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar dan sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Sumber

penerimaan negara yang berasal dari pajak yaitu sumber pendapatan negara yang berasal dari sektor internal yang cukup potensial sebagai penerimaan negara (APBN) maupun daerah (APBD), sedangkan penerimaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman dari

luar negeri (Darmawanto, 2015). Upaya kota Balikpapan untuk membantu pemerintah Indonesia dalam melepaskan diri dari ketergantungan bantuan luar negeri, maka diharapkan pemerintah kota Balikpapan terus berusaha agar sektor pajak meningkat dari tahun ketahun. Untuk mencapai target tersebut, maka didalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan upaya peningkatan pajak secara optimal. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan keinginan kebutuhan pelanggan. Dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Maka kualitas pelayanan ini sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan suatu instansi. Kepuasan wajib pajak merupakan suatu keadaan perasaan seseorang dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi menurut Pandiangan (Hanifah, 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Untuk mengukur kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting bagi suatu instansi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang lebih baik. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang ditawarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak menurut (Tjiptono, 2017) adalah (1) Bukti Langsung yaitu bukti fisik dari jasa yang dapat diperlihatkan, (2) Daya Tanggap yaitu kemampuan dan kesigapan petugas pajak untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, (3) Keandalan yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan akurat, (4) Jaminan yaitu

menunjukkan pengetahuan, keamanan dan dapat dipercaya atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, (5) Empati yaitu kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Saat pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan salah satu unsur kinerja Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang didapat dari seksi pengawas dan beberapa wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur Ternyata masih ditemukan masih adanya beberapa wajib pajak yang tidak paham dalam menggunakan sistem pembayaran secara *online* seperti *E-Filing* dalam melakukan penyampaian dan penyetoran SPT Tahunan. Keluhan wajib pajak dalam hal pelayanan yang diberikan. Masih rendahnya kepuasan wajib pajak disebabkan karena kurangnya ilmu pengetahuan dalam menggunakan media teknologi, komunikasi dan informasi untuk pengisian, pelaporan, dan pembayaran pajak dengan menggunakan *E-Filing*. Wajib pajak harus bekerja lebih dari satu kali untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan yang perlu dilaporkan dan disetorkan. Apa yang telah dijanjikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak terkadang tidak tepat waktu dan tidak sama seperti apa yang telah dijanjikan. Wajib pajak merasa belum percaya/terjamin atas transaksi pembayaran pajak secara *online* mereka lebih percaya datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang telah disediakan seperti melalui pembayaran kantor pos.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Wibowo N. A., 2011) hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan citra pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kuantitatif adalah metode tradisional, dimana metode ini sudah cukup lama digunakan dan sudah menjadi tradisi digunakan untuk metode penelitian. Jenis penelitian ini adalah *expost facto*. Penelitian menurut (Sinambela, 2014) *expost facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian kebelakang melalui data untuk menemukan faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Pada penelitian ini akan dipilih KPP Pratama Balikpapan Timur yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi karyawan yang membayar SPT Tahunan di KPP Pratama Balikpapan Timur pada tahun 2019. Sedangkan sample dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi karyawan yang membayar SPT Tahunan di KPP Pratama Balikpapan Timur sebanyak 52 orang dengan metode Sampling Insidental atau teknik penentuan sampel berdasarkan ketetulan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket atau kuesioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Ghozali (Harianto, 2017) mengungkapkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang berupa indikator dari suatu variabel atau konstruk.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji prasyarat, regresi linier berganda dan

pengujian hipotesis. Adapun uji prasyarat yaitu uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi penelitian masing-masing variabel penelitian. Uji linearitas dimaksud untuk mengetahui apakah sebaran data yang diuji mempunyai sebaran data yang diuji mempunyai sebaran yang sesuai dengan garis linier. Uji multikolineritas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar anggota serangkaian data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang atau menurut waktu, *cross section* atau *time – series*.

Penelitian ini menggunakan rumus regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel bukti langsung (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) dan kepuasan wajib pajak (Y). Serta pengujian hipotesis yaitu pengujian secara parsial (uji t) dan pengujian secara simultan (uji F).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh bukti langsung (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Variabel bukti langsung (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel bukti langsung (X_1) sebesar 3.856, hal ini yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2.013 dan nilai signifikansinya adalah sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa variabel bukti langsung seperti

- penampilan fisik gedung, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat bahwa bukti langsung yang ada di KPP Pratama Balikpapan Timur sudah semakin baik. Maka dapat disimpulkan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Pengaruh Daya Tanggap (X_2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Variabel daya tanggap (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel daya tanggap (X_2) sebesar 2.090. Hal ini yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2.013 dan nilai signifikansinya adalah sebesar $0.042 < 0.05$. Hal ini dapat dilihat di KPP Pratama Balikpapan Timur dalam hal pemberian pelayanan kepada wajib pajak sudah semakin baik seperti sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
 3. Pengaruh Keandalan (X_3) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Variabel keandalan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel keandalan (X_3) sebesar 2.109. Hal ini yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2.013 dan nilai signifikansinya adalah sebesar $0.040 < 0.05$. Hal ini dapat dilihat bahwa di KPP Pratama Balikpapan Timur keandalan yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
 4. Pengaruh Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Variabel jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel jaminan (X_4) sebesar 2.077. Hal ini yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2.013 dan nilai signifikansinya adalah sebesar $0.043 < 0.05$. Hal ini terlihat jelas di KPP Pratama Balikpapan Timur bahwa jaminan seperti mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik. Dengan semakin baiknya jaminan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terutama dalam hal pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
 5. Pengaruh Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Variabel empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel empati (X_5) sebesar 2.460, hal ini yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 2.013 dan nilai signifikansinya adalah sebesar $0.018 < 0.05$. Hal ini tampak jelas bahwa di KPP Pratama Balikpapan Timur empati yang diberikan oleh petugas pajak sudah berjalan dengan baik, karena semakin besar empati yang diberikan

dalam hal ini diantaranya bersikap ramah, memahami kebutuhan, dan peduli kepada pelanggannya maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

6. Pengaruh Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_2), Keandalan (X_3), Jaminan (X_4), Dan Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa nilai F -hitung penelitian ini adalah sebesar 8.483 dan nilai F tabel sebesar 2,41 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara bukti langsung (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur Tahun 2019 (Y) dan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0.480 atau 48% dan hasil signifikan simultan $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif secara simultan atau bersama-sama dengan kontribusi adalah sebesar 0,480 dimana bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati mempunyai nilai kontribusi yakni sebesar 48% terhadap kepuasan wajib pajak, yang dapat disimpulkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 48% variabel dependen, yang dimana sisanya adalah sebesar 52% yang belum diteliti.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur. Ditunjukkan dengan nilai t -hitung $>$ t -tabel yakni bukti langsung (X_1) sebesar $3.856 > 2.013$, daya tanggap (X_2) sebesar $2.090 > 2,013$, keandalan (X_3) sebesar $2.109 > 2.013$ jaminan (X_4) sebesar $2.077 > 2.013$, dan empati (X_5) sebesar $2.460 > 2.013$
2. Nilai F hitung $>$ F tabel yakni $8.483 > 2,41$ maka dapat disimpulkan bahwa bukti langsung (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur.

5. 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*.
- Hanifah, D. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
- Harianto, R. P. (2017). *Panduan Praktis SPSS Untuk Penelitian*. Balikpapan : Heart & Soul Media Pustaka .

Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta : GRAHA ILMU.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Wibowo, N. A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta . *Vol. 1, No 1*.

Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta : GRAHA ILMU.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Wibowo, N. A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta . *Vol. 1, No 1*.