

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI  
KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA BLITAR)**

**Ahmad Ardiyansyah  
Kertahadi  
Rizki Yudhi Dewantara**

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya  
[115030407111009@mail.ub.ac.id](mailto:115030407111009@mail.ub.ac.id))

**ABSTRACT**

*Tax is a national income with very important role in supporting national economic, precisely helping to develop national financing by the goal toward people welfare. The nation is demanded to provide the best service and to ensure that the community will participative actively taxation activity. The objective of research is to understand the direct influence of fiscus service is on taxpayer obedience and how far the indirect influence of both variables is through intervening variable of taxpayer satisfaction. Method of research is explanatory research. Questionnaire is used as data collecting tool which is distributed to 100 taxpayers in Blitar City. Data analysis technique includes descriptive analysis and path analysis. Result of path analysis Fiscus Service ( $X_1$ ) has influenced Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ) with Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ) as the intervening variable. It is also known that Fiscus Service ( $X_1$ ) influences Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ), Fiscus Service ( $X_1$ ) influences Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ), and Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ) influences Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ).*

**Keywords:** *Taxpayer, Fiscus Service, Taxpayer Obedience, Taxpayer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat berperan aktif melaksanakan kegiatan perpajakan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh tidak langsung dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data yang disebarkan kepada 100 orang Wajib Pajak di Kota Blitar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil analisis jalur Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ) sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ), dan Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ).

**Kata Kunci:** *Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan wajib pajak, Kepuasan wajib pajak*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam

menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara

sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7). Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti, 2006:57). Kepuasan Wajib Pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat

kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003:148). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu Negara menopang perekonomian Negara. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari peran Negara dalam menyikapi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Penelitian dilakukan oleh AC Nielsen (2013), sebuah lembaga survei internasional independen merilis hasil dari kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak, yaitu nilai indeks kepuasan Wajib Pajak (eQ Index) adalah 81 dari skala maksimum 100 yang artinya semakin tinggi indeks yang dihasilkan, semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak (ortax.org, diakses 15 April 2015). Survei lainnya mengenai kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan pegawai pajak yang dilakukan Sekretariat Kementerian Jendral Keuangan yang dilakukan Institut Pertanian Bogor dengan responden Wajib Pajak memperoleh hasil 93% kepatuhan Wajib Pajak atas Wajib Pajak sebanyak 22.131.323 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), diakses 14 April 2015). Pencapaian hasil dua penelitian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui ada tidaknya keterkaitan kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus yang telah dilakukan di KPP Pratama Blitar.

Peneliti memfokuskan penelitian di KPP Pratama Blitar karena peneliti merasa ada permasalahan yang terjadi terkait kepatuhan Wajib Pajak yaitu peneliti pernah melakukan perekapan nomor surat teguran yang akan dilayangkan kepada Wajib Pajak perihal jatuh tempo pelaporan pajak. Surat teguran tersebut

dapat dijadikan sebagai indikasi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar masih kurang. Kejadian tersebut menarik peneliti untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar atas pelayanan pegawai pajak dan peneliti memasukkan juga faktor kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai pajak kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti memilih judul "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak" dalam skripsi ini.

## TINJAUAN TEORI

### A. Kajian Teori

#### 1. Pelayanan

Kajian teori mengenai pelayanan berisikan definisi pelayanan dan definisi pelayanan perpajakan yang dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Definisi Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Rangkuti dalam Silalahi (2014:22) menyebutkan pelayanan adalah merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.

##### b. Definisi Pelayanan Perpajakan

Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

##### c. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al* dikutip Komala (2014:27-28), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu:

###### 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang

diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:

- a) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
- b) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
- c) Kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan
- d) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan

###### 2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mempunyai indikator:

- a) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
- b) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
- c) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
- d) Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
- e) Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan

###### 3) Empati (*Empathy*)

Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:

- a) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- c) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
- d) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

4) Jaminan(*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:

- a) Perilaku karyawan dapat dipercaya
- b) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
- c) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- d) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

5) Bukti Fisik(*Tangibles*)

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

- a) Penampilan peralatan
- b) Penampilan fasilitas fisik
- c) Penampilan pegawai
- d) Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

**2. Kepuasan**

**a. Definisi Kepuasan**

Definisi kepuasan menurut Kotler (2005:11) "Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil)

suatu produk dan harapan-harapannya".

**b. Definisi Kepuasan Pelanggan**

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.

**c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Mowen dan Minor (2002:100) menyebutkan pendekatan yang baru atas pengukuran kepuasan adalah dengan menggunakan skala peringkat dimana responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi.

**d. Konsep Kepuasan Wajib Pajak**

Kotler dan Armstrong (2001:98) dalam Silalahi (2014:32) menyebutkan ukuran tentang kepuasan yakni, "Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk relatif terhadap harapan pembeli.". setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama sesuai dengan perbedaan dari tingkat harapan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan.

**3. Pajak**

**a. Definisi Pajak**

Definisi pajak Menurut Adriani yang dalam Brotodiharjo (1991:2) dalam bukunya menyebutkan :

“Turan kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya diperuntukkan membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

### b. Definisi Wajib Pajak

Definisi wajib pajak menurut Muqodim dalam Simanjuntak (2012:23) menyebutkan :

“wajib pajak merupakan setiap individu atau seseorang berdasarkan ketentuan di dalam peraturan perpajakan yang diperlukan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, meliputi pemungut pajak atau penanggung pajak dalam pajak tertentu”..

### c. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Erard dan Feinstein dalam Rahayu (2006:111), “Kepatuhan wajib pajak merupakan rasa bersalah dan rasa malu dari setiap persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan dari pemerintah”.

## B. Hubungan Antar Variabel

### 1. Hubungan antara pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak

Teori yang disebutkan Boediono dalam Masruroh (2013:25) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta

kepuasan dan keberhasilan. Teori tersebut menyebutkan jika pelayanan yang dilakukan untuk mendapatkan kepuasan dari pengguna pelayanan.

### 2. Hubungan kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

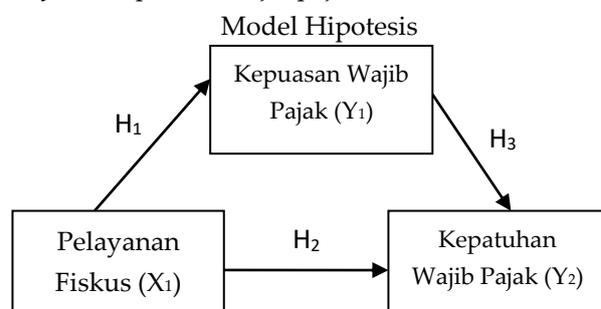
Menurut Erard dan Feinstein yang dikutip Rahayu (2006:111), pengertian “Kepatuhan wajib pajak yaitu perasaan bersalah dan perasaan malu dari persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”. Teori tersebut mengemukakan bila kepatuhan terjadi salah satunya dari pengaruh kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan

### 3. Hubungan pelayanan fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Jatmiko dalam Arum (2012:19) arti pelayanan perpajakan adalah cara petugas pajak membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini perihal pajak.

### 1. Model Hipotesis

Model hipotesis dalam penelitian ini sebanyak menggunakan 3 (tiga) variabel. Variabel independen yang digunakan yaitu, pelayanan fiskus ( $X_1$ ). Variabel *intervening* yang digunakan yaitu kepuasan wajib pajak ( $Y_1$ ), dan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ).



### 2. Pengembangan Hipotesis

Menurut Riduwan (2004:37), hipotesis berasal dari dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu “*hupo*” (sementara) dan

“thesis” (pernyataan atau teori). Berdasarkan teori tersebut, pengertian hipotesis adalah dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Perumusan masalah yang ada, maka hipotesisnya adalah:

H<sub>1</sub> : pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>3</sub> : kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dengan metode penelitian deskriptif atau penjelasan (*explanatory research*) yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di wilayah kerja KPP Pratama Blitar dengan meliputi Kota Blitar dan Kabupaten Blitar.

### C. Konsep, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran

#### 1. Konsep

Konsep yang digunakan adalah:

a. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang dilakukan oleh tempat pelayanan terpadu yang dikerjakan oleh pegawai pajak atau fiskus.

b. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan.

c. Kepuasan wajib pajak adalah keadaan senang atau kecewa atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pegawai pajak.

#### 2. Variabel Penelitian

Menurut Idrus (2009:77) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari, sehingga diperoleh informasi mengenai hal yang akan diteliti.

#### a. Variabel bebas

Variabel bebas yang digunakan adalah pelayanan fiskus sebagai variabel X<sub>1</sub>.

#### b. Variabel *Intervening*.

Penggunaan variabel *intervening* pada penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak dengan simbol Y<sub>1</sub>.

#### c. Variabel Terikat

Kepatuhan wajib pajak adalah variabel terikat dalam penelitian ini, yang berperan sebagai variabel Y<sub>2</sub>.

### 3. Skala Pengukuran

Penelitian yang dilakukan menggunakan skala pengukuran ordinal, yaitu skala pengukuran dengan bilangannya menyebutkan jenjang atau tingkat. Sedangkan teknik pengukurannya menggunakan skala *likert*.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Blitar. Populasi yang terdapat di kantor tersebut berjumlah 77.569.

#### 2. Sampel

Pengisian kuesioner kepada 100 orang meliputi wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Blitar. Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu *simple random*.

### E. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Sumber Data

Penelitian ini, menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang ada dengan instrumen berupa angket (kuesioner).

#### b. Data Sekunder

Peneliti menggunakan data sekunder yang berasal dari studi pustaka yaitu literatur atau juga yang berasal dari data internal KPP Pratama Blitar.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner, dalam bentuk angket yang dijawab dengan pilihan sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, atau sangat setuju.

## F. Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:168) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen. Instrumen yang valid akan memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid akan memiliki validitas yang rendah.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diketahui konsistensi dari jawaban yang diberikan oleh responden. Pengujian realibilitas pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*, dimana suatu penelitian dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbachn* > 0,6.

## G. Goodness of Fit Test

### 1. Uji Normalitas

Penelitian menggunakan analisis jalur (*path analyst*) yang tentu juga merupakan analisis *multivariate*, dikarenakan minimal menggunakan 3 variabel, yaitu variabel bebas, variabel *intervening*, dan variabel terikat, sehingga penelitian ini diputuskan untuk menggunakan uji normalitas sebagai pengujian sejauh mana variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal dalam sebuah model regresi. Pengujian *one-sample kolmogorov-smirnov* dapat digunakan sebagai pedoman untuk melihat pendistribusian data secara normal. Apabila angka signifikansi dari residual lebih besar dari  $\alpha$  (0,05), maka

dapat dikatakan bahwa nilai residual telah terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Linieritas

Uji linieritas dapat dilakukan dengan melihat tabel Anova, apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) maka spesifikasi model yang digunakan sudah benar.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Sanusi (2011:116) mengemukakan bahwa yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, presentase, dan standar deviasi.

### 2. Analisis Statistik Inferensial

Menurut Sugiyono (2008:148) menyebutkan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dan digunakan dalam mempelajari tata cara penarikan kesimpulan.

#### *Path Analisis*

*Path* analisis (analisis jalur) adalah digunakan untuk melihat hubungan sebab-akibat antarvariabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Selain itu, *path* analisis juga digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel eksogen (bebas) terhadap variabel endogen (terikat). Adapaun persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y_1 = \gamma_1 X_1 + \delta_1 \quad \text{Persamaan ... (1)}$$

$$Y_2 = \gamma_1 X_1 + \beta_1 Y_1 + \delta_2 \quad \text{Persamaan... (2)}$$

Di mana:

$X_1$  = Pelayanan Fiskus

$Y_1$  = Kepuasan Wajib Pajak.

$Y_2$  = Kepatuhan Pajak.

$\gamma_1$  = koefisien untuk variabel Pelayanan Fiskus.

$\beta_1$  = koefisien untuk variabel *intervening* Kepuasan Wajib Pajak.  
 $\delta$  = error.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinan R<sup>2</sup>

Koefisien determinan R<sup>2</sup> merupakan batasan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### c. Uji Parsial (Uji t)

Penggunaan uji parsial untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Koefisien beta 0,446 menunjukkan pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 5,067 dan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga hipotesis yang menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

3) Koefisien beta 0,384 menunjukkan pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan hasil  $t_{hitung}$  4,367 dan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya  $H_0$  ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,569 atau 56,9%.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 : Hasil Analisis *path*

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	$\gamma$	t	Sig.
X	Y1		0.65 2	8.51 4	0.00 0
X	Y2		0.44 6	5.06 7	0.00 0
Y1			0.38 4	4.36 7	0.00 0
$R^2_1 : 0,425$ $R^2_2 : 0,569$					

Sumber: data primer diolah (2015)

Penjelasan berdasarkan Tabel 1 di atas adalah:

1) Koefisien beta 0,652 menunjukkan pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan hasil  $t_{hitung}$  8,514 dengan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya  $H_0$  ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,425 atau 42,5%.

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Pengujian Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening* dalam Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat hipotesis yaitu variabel Kepuasan Wajib Pajak adalah sebagai variabel *intervening*. Perhitungan besarnya nilai pengaruh Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* adalah sebagai berikut:

Persamaan struktural:

$$Y_2 = PY_2X + (PY_1X \times PY_2Y_1)$$

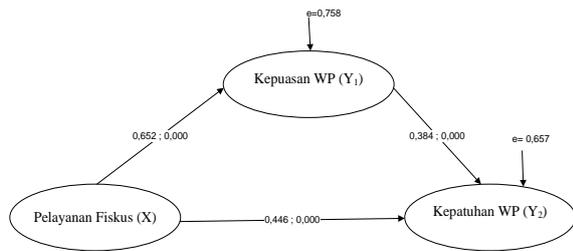
*Direct Effect* (pengaruh langsung)

Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,446

$$\begin{aligned} \text{Indirect Effect (IE)} &= PY_1X \times PY_2Y_1 \\ &= 0,652 \times 0,384 \\ &= 0,250 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total Effect (TE)} &= PY_2X + (PY_1X \times PY_2Y_1) \\ &= 0,446 + 0,250 \\ &= 0,696 \end{aligned}$$

Model diagram jalurnya dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan:

X sebagai variabel *exogenous* (bebas) Pelayanan Fiskus.

Y<sub>1</sub> sebagai variabel *mediator* (antara) Kepuasan Wajib Pajak.

Y<sub>2</sub> sebagai variabel *endogenous* (terikat) Kepatuhan Wajib Pajak.

e merupakan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian.

## 2. Ketepatan Model

Ketepatan model hipotesis dari data penelitian ini diukur dari hubungan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada kedua persamaan. Hasil model sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2_{\text{model}} &= 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) \\
 &= 1 - (1 - 0,425) (1 - 0,569) \\
 &= 1 - (0,575) (0,431) \\
 &= 1 - 0,2478 \\
 &= 0,7522 \text{ atau } 72,52\%
 \end{aligned}$$

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Penelitian membuktikan pelayanan fiskus sudah baik. Kelima poin pernyataan pada pelayanan fiskus, poin empati mempunyai nilai terbesar daripada poin yang lainnya. Hal itu menunjukkan poin empati paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yaitu pada pernyataan petugas pajak melayani dengan sepenuh hati.

### 2. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian membuktikan pelayanan fiskus sudah baik. Kelima poin pernyataan pada pelayanan fiskus, poin empati mempunyai nilai tertinggi daripada poin yang lain. Hal itu membuktikan poin empati paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

yaitu pada pernyataan petugas pajak melayani dengan sepenuh hati. Sikap empati petugas pajak kepada Wajib Pajak ternyata dapat menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian membuktikan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar telah mendapatkan kepuasan dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan selain mengutamakan pemberian bantuan tentang kewajiban perpajakan Wajib Pajak, juga mengutamakan kepuasan yang diharapkan menambah tingkat kepatuhan Wajib pajak dan hal tersebut terjadi, sehingga pelayanan kepada Wajib Pajak memberikan kepuasan Wajib Pajak dan kepuasan tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan petugas pajak di KPP Pratama Blitar telah melaksanakan perannya dengan maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari hasil *grand mean* pada pelayanan yang menunjukkan pernyataan bahwa wajib pajak setuju dengan beberapa pernyataan yang diajukan tentang pelayanan fiskus. Sehingga disimpulkan jika pelayanan yang disediakan oleh KPP Pratama Blitar dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada wajib pajak telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wajib pajak.
2. Hasil penelitian membuktikan Pelayanan Fiskus(X) memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak(Y<sub>1</sub>).
3. Hasil penelitian membuktikan Pelayanan Fiskus(X) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Y<sub>2</sub>).

4. Hasil penelitian membuktikan Kepuasan Wajib Pajak(Y<sub>1</sub>) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Y<sub>2</sub>).

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ditarik saran sebagai berikut:

1. Peneliti lain yang merasa tertarik melakukan kajian di bidang yang sama dapat mencoba menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menambahkan variabel bebas lain, yang diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap, dan bermanfaat.
2. Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar mempertahankan serta meningkatkan pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, dengan salah satunya cara memberikan pelatihan kepada petugas pajak di seksi pelayanan secara berkala yang diharapkan menambah kemampuan petugas pajak menjalankan sistem pelayanan prima. Selain itu diperlukan penambahan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan di KPP Pratama Blitar lebih baik lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brotodiharjo, Santoso. 1991. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Eresco.
- Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Universitas Brawijaya. Skripsi.
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, penyunting Bahasa Bambang Sarwiji. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Index.
- Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.
- Mowen, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muquodim. 2002. *Taxation in Indonesia; Theory and Practice*. Yogyakarta: Ekonomi Publisher.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Cetakan ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Sixvana. 2014. *Pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Universitas Brawijaya: Skripsi.
- Simanjuntak, Timbul. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- <http://www.ortax.org>. *Modernisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak*. Diakses pada 15 April 2015