

Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul

*Yuliana Endah Widyaningsih¹, Wuku Astuti²

Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Mataram

Corresponding author: [*uwmyendah@yahoo.com](mailto:uwmyendah@yahoo.com)

Abstract

Tax is one of the main sources of APBN revenue (Expenditures and Expenditures Budget) which is always a benchmark for the progress of the Indonesian nation. Which supports the growth of development both economic growth and infrastructure development which are the targets of the APBN itself. Optimizing tax revenues is planned realistically by basing on economic conditions and supporting the implementation of comprehensive tax administration and taxation. The government's efforts to boost tax revenues in principle aim to improve legal certainty for taxpayers, improve taxpayer compliance, create a healthy and fair business climate, improve tax services through improving the quality of apparatus or human resources (HR) taxation, as well as an effort to increase state income. This study has a specific target, namely to find out and analyze the service quality capabilities of HR to taxpayer satisfaction at the Pratama Tax Office Bantul. This study uses descriptive analysis by integrating qualitative and quantitative approaches. Data collection is done by structured interviews, documentation, and questionnaires which will then be tested for validity and reliability. The results of this study Professionalism and Employee Service Quality of Pratama KPP Bantul have a simultaneous effect on Taxpayer Satisfaction. The output of this study is useful to determine the quality of the HR Directorate General of Taxation apparatus to support the government's strategy in achieving the APBN source targets from the Tax sector.

Keywords: *service ability, service quality, taxpayer satisfaction*

Abstrak

Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan APBN (Pengeluaran dan Anggaran Pengeluaran) yang selalu menjadi tolok ukur bagi kemajuan bangsa Indonesia dan mendukung pertumbuhan pembangunan baik pertumbuhan ekonomi maupun pembangunan infrastruktur yang merupakan target dari APBN itu sendiri. Optimalisasi pendapatan pajak direncanakan secara realistis dengan mendasarkan pada kondisi ekonomi dan mendukung pelaksanaan administrasi serta perpajakan yang komprehensif. Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum bagi wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menciptakan iklim bisnis yang sehat dan adil, meningkatkan layanan pajak melalui peningkatan kualitas aparatur atau sumber daya manusia (SDM) perpajakan, serta upaya meningkatkan pendapatan negara. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis kapabilitas kualitas layanan SDM terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Bantul. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, dokumentasi, dan kuesioner. Penelitian ini menemukan Profesionalisme dan Kualitas Layanan Pegawai Pratama KPP Bantul memiliki pengaruh simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya, manfaat studi ini adalah untuk menentukan kualitas SDM Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung strategi pemerintah untuk mencapai target sumber APBN dari sektor Pajak.

Kata kunci: kemampuan layanan, kualitas layanan, kepuasan wajib pajak

Pendahuluan

Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan yang paling potensial bagi pemerintah. Pajak dipungut pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan bersama. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Sehingga pajak merupakan iuran yang balas jasanya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan pajak yang dibayarkan langsung masuk ke kas Negara dan dipergunakan dalam rangka kegiatan pembangunan Indonesia dan pembiayaan lainnya.

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab terus ditingkatkan oleh pemerintah melalui motivasi, penyuluhan, dan pendidikan sejak dini serta langkah keteladanan. Peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sebagai kewajiban negara perlu diimbangi dengan pemerintah dalam hal ini yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) juga melakukan

perbaikan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal.

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pengumpulan penerimaan Negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi DJP semakin menjadi penting, tidak dapat berbuat dan berperilaku hanya berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan belaka akan tetapi mau tidak mau harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan yang terbaik.

Nilai-nilai yang digunakan sebagai acuan agar dapat memberikan layanan terbaik adalah profesionalisme yang meliputi: kompetensi, disiplin, integritas; dan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, memberikan solusi yang optimal dan terbaik bagi masyarakat (*Service Quality*). Profesionalisme dan layanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat/wajib pajak.

Rumusan Masalah

Dengan mendasarkan pada latar belakang diatas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah dampak kemampuan pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah: "upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan". Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, cepat hilang, dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kottler, 1994).

Pelayanan merupakan pemberian dari suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak yang lain. Pada dasarnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti, 2002;28).

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum sebagai berikut: Pelayanan (umum) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

KPP adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. Pelayanan yang diberikan

harus berkualitas karena penting untuk diperhatikan sebagai upaya mewujudkan kepercayaan publik atas administrasi perpajakan. Terdapat 5 (lima) dimensi karakteristik jasa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles* (bukti/wujud fisik); (2) *Reliability* (kehandalan); (3) *Responsiveness* (daya tanggap); (4) *Assurance* (jaminan); (5) *Emphaty*.

Administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Ciri khusus administrasi perpajakan modern yaitu perbaikan pelayanan melalui pembentukan *Account Representatif* (AR) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian Wajib Pajak.

Pengertian AR menurut Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2008 adalah Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Syarat profesionalisme *Account Representatif* (AR) menurut Siti Kurnia Rahayu (2009:129) adalah: (a) *knowledge* (menguasai ketentuan perpajakan, menguasai seluruh jenis pajak, menguasai teknologi informasi); (b) *skills* (memberikan pelayanan prima, berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak, memahami karakteristik perusahaan dan industri Wajib Pajak, mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak); (c) *attitude* (proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, responsif). Kemampuan pelayanan yang

baik tercermin dari sikap profesional serta layanan yang maksimal oleh *Account Representati* (AR).

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997:36). Pendapat lainnya dikemukakan oleh Day dalam Tjiptono (1996) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakaiannya).

Kepuasan Wajib Pajak menurut Liberti Pandiangan (2007:6) adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan Wajib Pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak. Jadi dengan kata lain, jika kinerja pelayanan (pelayanan perpajakan) berada di bawah harapan pelanggan (Wajib Pajak), maka pelanggan (Wajib Pajak) akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan (Wajib Pajak) akan puas.

Seperti yang dikemukakan Kotler dalam Tjiptono (1996), ada empat metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu: (a) sistem keluhan dan saran, yaitu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui kotak saran, kartu komentar, dll; (b) survei kepuasan pelanggan melalui pos, wawancara, dan kuesioner; (c) *ghost shopping*/belanja siluman; (d) *lost customer analysis*/analisis pelanggan yang hilang.

Pengukuran pelanggan (Wajib Pajak) harus dilakukan secara terus menerus sebab keadaan Wajib Pajak terus berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar perusahaan dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak terus menerus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Masyarakat Ekonomi Asia (MEA)

Pemberlakuan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) bagaikan pedang bermata dua yang dapat memberi pengaruh positif dan dampak negatif dalam setiap negara Anggota. Dampak positif diantaranya Indonesia dapat memperluas jaringan ke lima pilar di atas seperti pemasaran barang dan jasa yang dapat meningkatkan perekonomian Indonesia.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang aktif terdaftar Tahun 2017

NO	KERERANGAN	JUMLAH
1.	Jumlah Wajib Pajak Pribadi yang aktif terdaftar tahun 2017	6.379
2.	Jumlah Wajib Pajak Badan yang aktif terdaftar tahun 2017	715
Jumlah		7.094

Sumber : KPP Pratama Bantul (2017)

Dampak negatifnya memberikan konsekuensi penghapusan hambatan tarif dan non tarif antar negara ASEAN yang berpotensi menurunkan penerimaan pajak (PPH Pasal 22 Impor; PPN dan PPnBM Impor; Bea lainnya). Disamping hal tersebut di atas dampak negatif lainnya adalah terjadi *base erosion and profit shifting* (erosi basis pajak dan perpindahan laba). Ini adalah aktivitas untuk memindahkan keuntungan yang diperoleh dari kegiatan di suatu negara ke negara lain yang memiliki tarif pajak lebih rendah.

Penelitian Terdahulu

Variabel Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan secara parsial/sendiri-sendiri maupun secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

Hal ini dituliskan oleh Siti Barokah, dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlu dipertahankan dan ditingkatkan pola Profesionalisme yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Perlu adanya peningkatan dari segi Pelayanan kepada Wajib pajak dengan selalu menerapkan budaya organisasi agar Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Sleman dapat ditingkatkan lebih baik, sehingga kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama umumnya, dan layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama terhadap masyarakat Wajib Pajak lebih terasa dan meningkat lebih baik.

Darmawanto (2015) melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak badan di KPP Madaya Malang. Penelitian yang dihasilkan ada pengaruh yang signifikan secara simultan bukti variabel fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan untuk memahami kepuasan pelanggan wajib pajak badan.

Ini berarti bahwa tingkat kepuasan wajib pajak tergantung pada tingkat kualitas pelayanan, semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan akan mendapatkan kepuasan wajib pajak yang rendah.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis dampak kemampuan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan permasalahan tersebut maka pendekatan yang akan digunakan adalah menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat wajib Pajak yang terdaftar dan efektif sampai Akhir September 2017.

Proses pengumpulan data terbagi menjadi dua yakni pengumpulan data primer dan sekunder. Proses Pengumpulan Data Primer, antara lain ditempuh dengan cara: (1) Observasi, (2) Kuesioner, (3) wawancara. Data sekunder dikumpulkan melalui penelusuran arsip dan dokumen terkait pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul 2017, Kementrian

Keuangan Republik Indonesia, jurnal, dan buku serta pendapat para ahli yang berkompeten di bidang ini.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul yang menempati gedung Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak. Jl. Urip Sumoharjo No. 7, Gose, Bantul, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711.

Populasi dan Pemilihan Sampel

Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat wajib pajak yang terdaftar dan efektif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul sampai akhir September 2017.

Pemilihan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010:80) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus:

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

Sumber: Riduan dan Kuncoro (2011)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$N = \frac{7094}{1 + \{7094(0,1^2)\}} = 98,52 = 100$$

Hasil perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil peneliti adalah sebanyak 100 wajib pajak yang aktif terdaftar tahun 2017 di KPP Pratama Bantul.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan:

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner digunakan untuk mendapatkan data utama dalam penelitian ini. Teknik ini dijalankan dengan menyebarkan angket pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Data-data kuesioner ini berkaitan langsung dengan masalah atau variabel yang diteliti.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan wawancara langsung dengan responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Data hasil wawancara bermanfaat untuk

menjelaskan kondisi-kondisi yang tidak terungkap dari kuesioner dan membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang berkembang di lokasi penelitian.

c. Observasi

Teknik observasi, yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data dan memahami gejala-gejala dan masalah yang akan diteliti.

d. Kepustakaan

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data-data dari sumber tertulis seperti buku, majalah, jurnal penelitian dan sumber-sumber bacaan lain yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini. Data sangat bermanfaat dalam penentuan masalah penelitian, pengembangan kerangka pemikiran terutama dalam melihat keterkaitan antara konsep-konsep yang diteliti.

Definisi Variabel Operasional

Variabel Bebas

Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

Profesionalisme yang diberi tanda **(X1)**, diukur dengan indikator yang meliputi:

- 1) Mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang profesinya, dan untuk badan/ suatu lembaga keahlian yang bersangkutan dengan profesinya harus tersedia secara memadai.
- 2) Dalam melaksanakan tugas profesi, baik secara perorangan maupun

kelembagaan/ badan, menerapkan Standar Baku di bidang Profesi yang bersangkutan,

- 3) Dalam menjalankan tugas profesinya wajib mematuhi Kode Etik atau Etika profesi.

Kualitas Pelayanan yang diberi tanda **(X2)**, diukur dengan indikator yang meliputi:

- 1) *Reliability* (keandalan), kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Empathy* (empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.
- 5) *Tangibles* (benda berwujud), penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

Variabel Terikat

Variabel terikat yaitu variabel terpengaruh dalam penelitian ini adalah **Kepuasan Wajib Pajak**, yang diberi tanda **(Y)** tercermin dalam indikator-indikator:

- 1) Konsumen merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan kualitas produk

sesungguhnya dan komunikasi terutama iklan.

- 2) Konsumen merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Konsumen yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap dia bila menggunakan produk bermerek tertentu, cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Di sini harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas.

Kerangka Analisis

Secara garis besar kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian mengenai dampak kemampuan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Bantul dapat digambarkan sebagaimana pada Gambar 1.

Tahap-tahap Penelitian

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

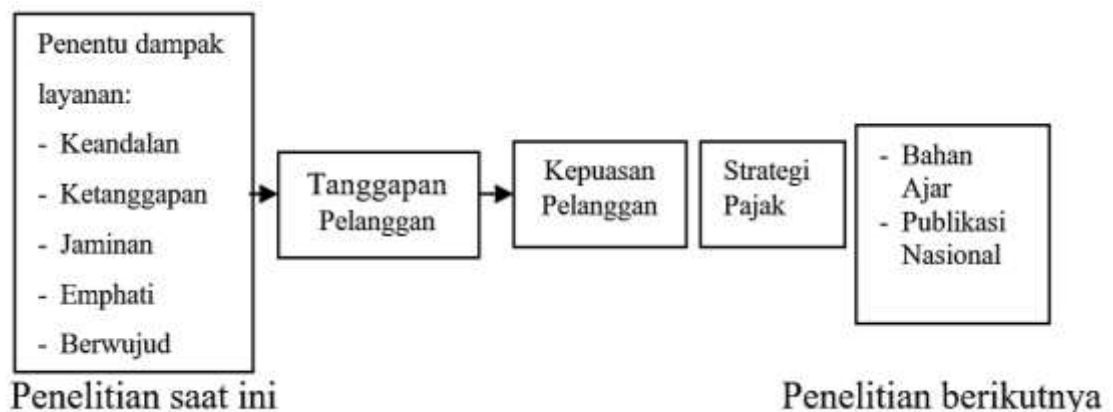
1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini dilakukan persiapan perijinan dari obyek penelitian yaitu KPP Pratama Bantul DIY. Disamping itu juga dilakukan penyamaan persepsi, membuat rancangan penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terarah serta menyusun instrument penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari suatu penelitian. Penentuan jumlah sampel wajib pajak dengan teknik purposive sampling (dimana pengambilan sampel dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan yang peneliti tentukan. Setelah penentuan sampel dilanjutkan wawancara mendalam dan terstruktur, kuesioner, dokumentasi serta survey

Gambar 1. Kerangka pemikiran dan pemecahan masalah



ke KPP untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan. Data yang sudah terkumpul akan diolah dan dilakukan analisa analisis.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun laporan penelitian yang mengacu pada Buku Panduan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat edisi XII, menyusun artikel sebagai bahan publikasi ilmiah, menyusun artikel sebagai bahan publikasi ilmiah serta menyusun bahan bahan ajar.

Teknik Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas merupakan uji homogenitas item pertanyaan per variabel untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur untuk melakukan fungsinya. Semakin tinggi validitas alat ukur maka semakin kecil varian kesalahannya. Dengan demikian uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kriteria tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). Suatu kuesioner dapat dikatakan mantap bila dalam pengukurannya secara

berulang-ulang dapat memberikan hasil yang sama (dengan catatan semua kondisi tidak berubah). Jadi, suatu kuesioner disebut reliabel atau handal apabila jawaban seseorang atas pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu.

3. Analisis Regresi Linear

Analisa regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003). Dalam analisa regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen (Ghozali, 2005:81). Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen. Dengan demikian persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX_1 + cX_2 + e$$

Keterangan:

a = konstanta (*intercept*)

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X1 = Profesionalisme Pegawai KPP Pratama Bantul.

X2 = Kualitas Pelayanan Pegawai KPP Pratama Bantul

b = Koefisien regresi

e = *error*

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan **Luaran yang ditargetkan:**

1. Luaran wajib : Publikasi Jurnal Nasional
2. Luaran tambahan: Seminar, Bahan Ajar

Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan uji Validitas untuk menguji homogenitas item pertanyaan per variabel yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur untuk melakukan fungsinya. Kemudian dilakukan uji Reliabilitas untuk menguji tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner).

Pengujian yang terakhir adalah Analisis Regresi Linear Berganda untuk

mengetahui ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen

Uji Validitas

Pengujian Validitas dengan total responden berjumlah 100 orang atau $N=100$ dan item pertanyaan berjumlah 17 item. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka angket (kuesioner) tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} , maka angket (kuesioner) tersebut dinyatakan tidak valid.

Hasil pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.Item	rx _y	r _{tabel}	Keterangan
1	0.576	0.164	Valid
2	0.553	0.164	Valid
3	0.521	0.164	Valid
4	0.536	0.164	Valid
5	0.512	0.164	Valid
6	0.623	0.164	Valid
7	0.632	0.164	Valid
8	0.676	0.164	Valid
9	0.713	0.164	Valid
10	0.594	0.164	Valid
11	0.495	0.164	Valid
12	0.669	0.164	Valid
13	0.701	0.164	Valid
14	0.673	0.164	Valid
15	0.497	0.164	Valid
16	0.704	0.164	Valid
17	0.696	0.164	Valid

Sumber: Data yang Diolah (2018)

Nilai r_{tabel} untuk $N=100$ dan tingkat signifikansi 5% adalah sebesar 0,164. Dari hasil uji Validitas tersebut, nilai r dibandingkan untuk masing-masing item pertanyaan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , hasilnya adalah r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan nilainya lebih besar dari nilai r_{tabel} , sehingga disimpulkan bahwa angket (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dengan total responden berjumlah 100 orang atau $N=100$ dan item pertanyaan berjumlah 17 item. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Alpha lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka angket (kuesioner) tersebut dinyatakan reliabel (konsisten).
- 2) Jika nilai Alpha lebih kecil dari nilai r_{tabel} , maka angket (kuesioner) tersebut dinyatakan tidak reliabel (tidak konsisten).

Hasil pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.

0,752. Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil pengujian tersebut adalah angket (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reliabel (konsisten).

Analisis Regresi Linear Berganda

Sebelum melakukan analisis Regresi Linear Berganda, terlebih dahulu dilakukan Uji Asumsi Klasik untuk untuk menilai kelayakan model regresi.

1) Uji Normalitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat uji Normal Probability Plot. Kriteria yang ditetapkan adalah untuk melihat kernormalan residual dapat berpedoman dari titik-titik yang ada dari hasil output SPSS dengan ketentuan:

- Jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- Jika titik-titik menjauh atau tidak mengikuti garis diagonal maka hal

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

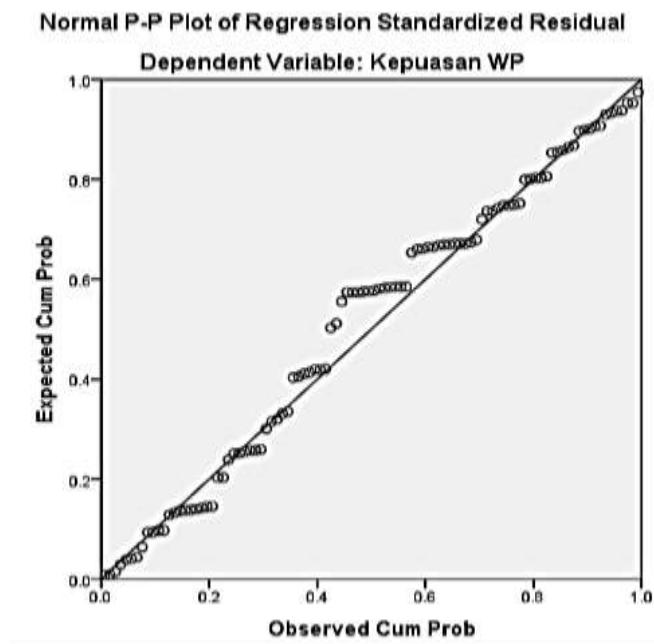
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	18

Sumber: Data yang Diolah (2018)

Nilai r_{tabel} untuk $N=100$ dan tingkat signifikansi 5% adalah sebesar 0,164, sedangkan dari hasil uji Reliabilitas tersebut, diperoleh nilai Alpha sebesar

ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas data disajikan dalam Gambar 2.

Gambar 2. Hasil Pengujian *Probability Plot*



Berdasarkan gambar di atas, disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal karena titik-titik yang ada selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya.

2) Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah terdapat hubungan linear antara variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak) dengan variabel independen (Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan Pegawai KPP). Kriteria yang ditetapkan adalah :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil pengujian

linearitas data disajikan dalam Tabel 4.

Nilai signifikansi yang diperoleh dari uji linearitas untuk variabel independen 0,311 sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan Pegawai KPP (variabel independen) dengan Kepuasan WP (variabel dependen).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heteroskedastisitas untuk model regresi dilakukan dengan menggunakan alat

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan WP * Kualitas KPP	Between Groups	(Combined)	11.476	10	1.148	6.688	.000
		Linearity	9.639	1	9.639	56.176	.000
		Deviation from Linearity	1.837	9	.204	1.190	.311
	Within Groups		15.271	89	.172		
	Total		26.746	99			

Sumber: Data yang Diolah (2018)

uji Glejser. Kriteria yang di ditetapkan adalah:

- Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi Heterokedastisitas.
- Jika nilai signifikansi < 0,05, maka terjadi Heterokedastisitas

Nilai signifikansi untuk variabel independen Profesionalisme Pegawai KPP sebesar 0.060 dan nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan Pegawai KPP sebesar 0,904, keduanya lebih besar dari 0,05, disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas pada data yang diuji.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.834	.239		3.491	.001
	Profesionalisme KPP	-.128	.067	-.240	-1.900	.060
	Kualitas KPP	.007	.058	.015	.120	.904
a. Dependent Variable: RES2						

Sumber: Data yang Diolah (2018)

4) Uji Autokorelasi

independen 2 ($k=2$), diperoleh nilai *Durbin Watson* (DW) sebesar 1,748.

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.678 ^a	.460	.448	.38600	1.748
a. Predictors: (Constant), Kualitas KPP, Profesionalisme KPP					
b. Dependent Variable: Kepuasan WP					

Sumber: Data yang Diolah (2018)

Uji Autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji Autokorelasi untuk model regresi dilakukan dengan menggunakan alat uji Durbin Watson. Kriteria yang digunakan untuk pengambilan keputusan adalah:

- Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Berdasarkan Tabel 6, dengan menggunakan sampel sebanyak 100 ($n=100$) dan jumlah variabel

Nilai D-W menurut tabel dengan tingkat signifikansi 5% ($n=20$ dan $k=2$) didapat angka $dL=1,6337$ dan $dU=1,7152$. Nilai D-W hitung (d) sebesar 1,748 terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka disimpulkan tidak ada autokorelasi.

- 5) Analisis Regresi Linear Berganda
Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4, jika dimasukkan kedalam model regresi maka akan diperoleh hasil:

$$Y = 0,834 - 0,128 X_1 + 0,007 X_2 + e$$

Koefisien regresi (b) nilainya sebesar -0.128. Dari nilai koefisien regresi tersebut, dapat diartikan bahwa setiap penambahan 1% tingkat Profesionalisme Pegawai KPP (X_1) maka Kepuasan WP (Y) akan meningkat sebesar -1,128. Karena nilai koefisien regresi bernilai minus (-), maka disimpulkan Profesionalisme Pegawai KPP (X_1) berpengaruh negatif

terhadap Kepuasan WP (Y). Koefisien regresi (c) nilainya sebesar 0,007, hal ini berarti setiap penambahan 1% tingkat Kualitas Pegawai KPP (X2) maka Kepuasan WP (Y) akan meningkat sebesar 0,007.

6) Pengujian Hipotesis

a. Pengujian H1 dan H2 dilakukan

tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan WP.

b. Pengujian H3 disajikan dalam tabel di bawah ini.

Dari Tabel 7, diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka data disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya variabel Profesionalisme Pegawai KPP dan Kualitas Pelayanan Pegawai KPP

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.294	2	6.147	41.255	.000 ^b
Residual	14.453	97	.149		
Total	26.746	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan WP					
b. Predictors: (Constant), Kualitas KPP, Profesionalisme KPP					

Sumber: Data yang Diolah (2018)

dengan melihat hasil pengujian data pada tabel 4 di atas. Kesimpulan yang diperoleh adalah:

- Nilai signifikansi untuk Profesionalisme adalah sebesar 0,060 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang berarti variabel Profesionalisme Pegawai KPP tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan WP.
- Nilai signifikansi untuk Kualitas adalah sebesar 0,904 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang berarti variabel Kualitas Pelayanan KPP

berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (H3 diterima)

Kesimpulan dan Saran

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Pegawai KPP Pratama Bantul terhadap Kepuasan Wajib Pajak KPP Pratama Bantul. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari pembahasan di bab sebelumnya adalah Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Pegawai KPP Pratama Bantul

berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian yang hanya dilakukan di KPP Pratama Bantul, sehingga untuk penelitian selanjutnya lokasi penelitian bisa diperluas untuk semua KPP di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel profesionalisme dan kualitas pelayanan, sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa menambah atau mengganti dengan variabel lain yang dimungkinkan relevan.

Referensi

- Beck, Paul J. Davis, Jon S. and Jung Woon Oh, 1992. Experimental Evidence on Taxpayer Reporting Under Uncertainty. *Accounting Review*. July, Vol 66, No. 3.
- Bobek, D., Richard C. Hatfield, 2003. An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15.
- Darmayanti, Theresia Woro, 2004. Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume X No. 1, 109 – 128.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia, 2003. *Laporan Hasil Kajian Akademis: Isu-Isu Pokok Reformasi Kebijakan Perpajakan*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar N. 2003. *Basic Statistics*. 3rd Edition. McGraw-Hill International.
- Gunadi, 2002. *Indonesian Taxation 2002; A Reference Guide*. Jakarta: Multi Utama Publishing.
- , 2004. *Kebijakan Pemeriksaan Pajak Pasca Berlakunya Undang Undang Perpajakan Baru*, Berita Pajak.
- Icek, Ajzen. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior*, (2nd edition), Berkshire, UK: Open University Press-McGraw Hill Education
- , 2002. *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*. (September).
- , 1991. *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Kementrian Keuangan RI tanggal 26 Januari 2016, *nota keuangan APBN 2016*, <http://www.kemenkeu.go.id>

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK.01/1998, tentang Struktur Organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Pajak.
- Mustikasari Elia. 2007. *Kajian Empriris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hasanudin Makassar.
- Siti Barokah, 2012. Pengaruh Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Sleman
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisnohadi. 1995. *Statistik Jilid 1 dan 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoingco, Angel Q. 1977. Taxation in the Asia Pasific Region: A Salute to the years of Regional Cooperation in Tax Administration and research. Dalam studi Group in Asian Tax Administrtion & Research. Manila.