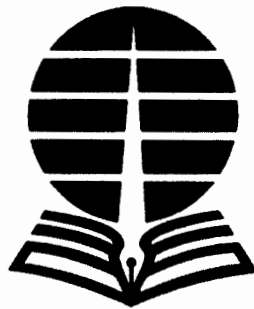


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA BATAM**



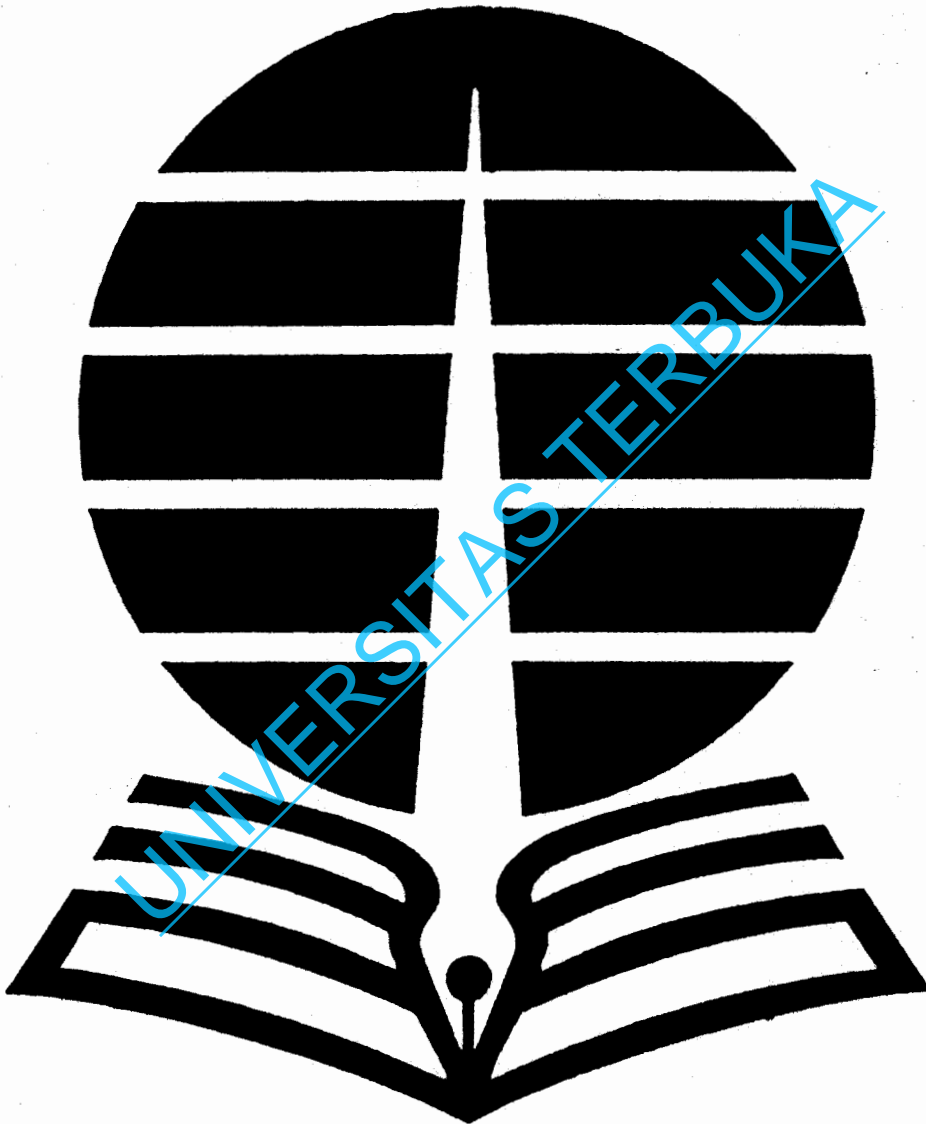
TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

POSMA SAHAT HORAS SILITONGA

NIM. 015583223

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2010**



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

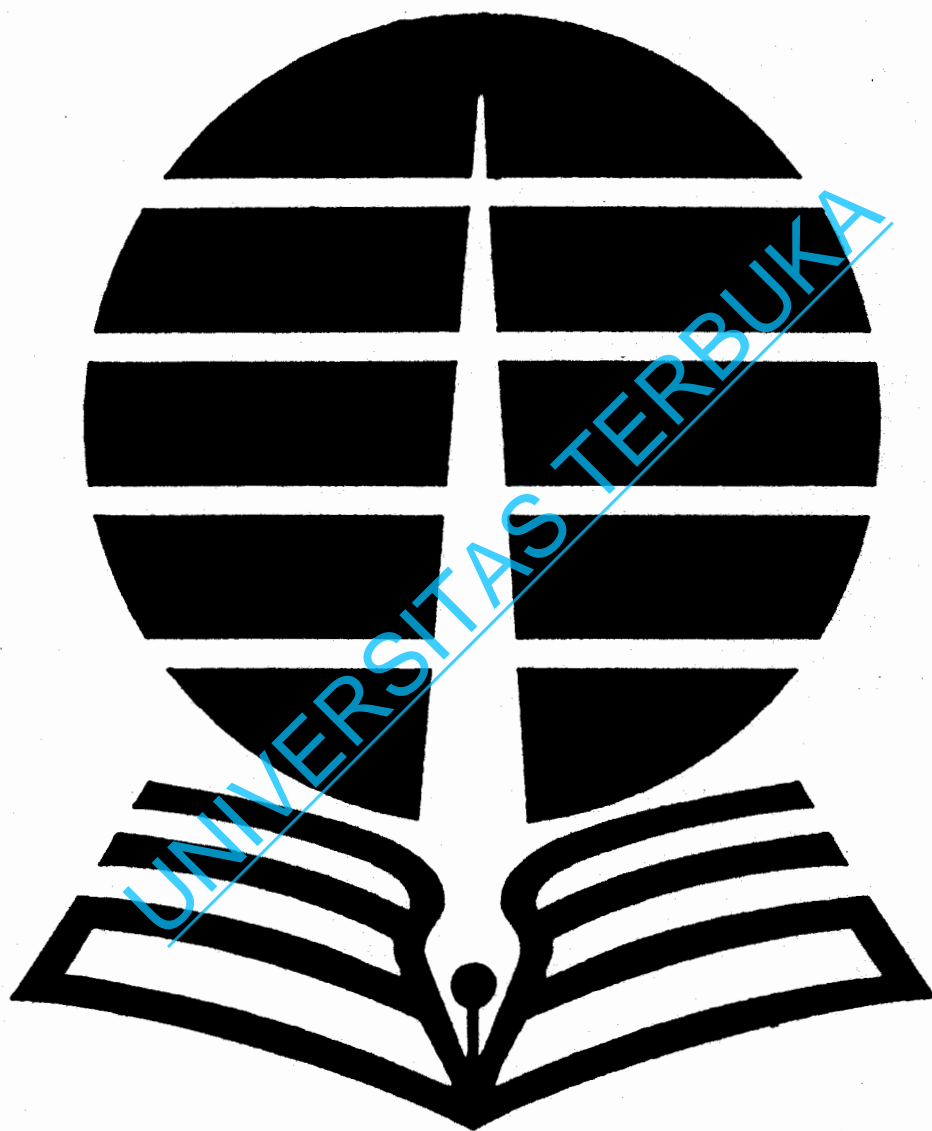
TAMP yang berjudul **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan pajak Madya Batam** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam,
Yang Menyatakan

Materai Rp. 6.000.-

(**Posma Sahat Horas Silitonga**)
NIM. 015583223



Abstract

Effect of Service Quality Dimensions on Customer Taxpayer Satisfaction and Compliance in Batam Medium Tax Office

Posma Sahat Horas Silitonga

Universitas Terbuka

posma.silitonga@yahoo.co.id

Keywords : Dimensions of Service Quality, Satisfaction Taxpayers, Taxpayer Compliance

This research was conducted to determine the influence of service quality dimensions on satisfaction and compliance of taxpayers in Batam Medium Tax Office. As a government unit in charge of services and supervision, KPP Madya Batam need to improve service quality to increase customer satisfaction and also increase taxpayer compliance.

Research was conducted with a survey approach. Research Type used is descriptive quantitative. Explanation of the characteristics of respondents and research data using descriptive analysis. For statistical analysis and hypothesis testing using SPSS version 17.

The population in this study are all taxpayers registered business entities in KPP Madya Batam. Technical Data collected by questionnaire and the study of documents spread with secondary data.

Research results show that, 1) Taken together there is a significant influence on the variable Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on taxpayer satisfaction. 2) There are positive and significant effect on each variable reliability, assurance, empathy towards satisfaction of the taxpayer. 3) there are also positive and significant impact on taxpayer satisfaction variables on taxpayer compliance. 4) While the tangible variables no significant effect on taxpayer satisfaction.

Employee satisfaction survey is required to conduct early detection of problems faced, so that it can be seen objectively existing problems in relation also with increased performance and enhanced customer service officer of the taxpayer.

Abstrak

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.

Posma Sahat Horas Silitonga

Universitas Terbuka

posma.silitonga@yahoo.co.id

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

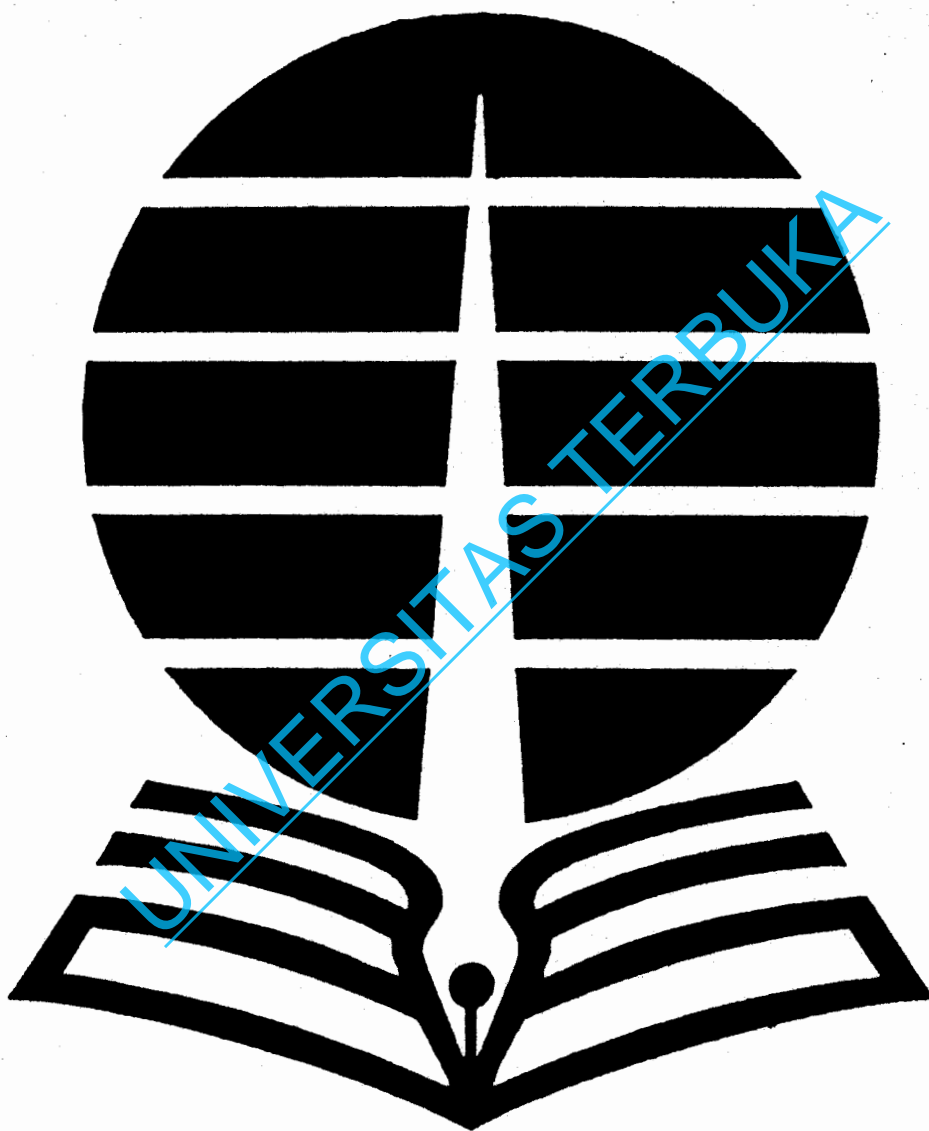
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. Sebagai unit pemerintahan yang bertugas dalam pelayanan dan pengawasan, KPP Madya Batam perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan survey. Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penjelasan karakteristik responden dan data penelitian menggunakan analisa deskriptif. Untuk analisa statistik dan pengujian hipotesis menggunakan SPSS versi 17.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan usaha yang terdaftar di KPP Madya Batam. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner dan studi dokumen dengan data skunder.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, 1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan atas variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan wajib pajak. 2) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas masing-masing variabel *reliability, assurance, empathy* terhadap kepuasan wajib pajak. 3) juga terdapat terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) Sedangkan variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Diperlukan survei kepuasan kerja karyawan untuk melakukan deteksi dini terhadap persoalan yang dihadapi, sehingga dapat diketahui secara objektif permasalahan yang ada dalam kaitannya juga dengan peningkatan kinerja petugas dan peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak.



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan pajak Madya Batam.

Penyusun TAPM : Posma Sahat Horas Silitonga

N I M : 015583223

Program Studi : Magister Manajemen (MM)

Hari / Tanggal : Sabtu, 22 Januari 2011

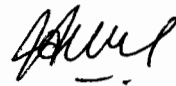
Menyetujui :

Pembimbing I ,



Dr. Chairy
NIP.

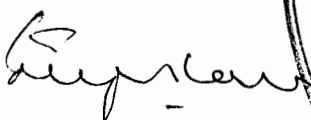
Pembimbing II,



Dr. Nuraini Soleiman
NIP.

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi
Program Magister Manajemen

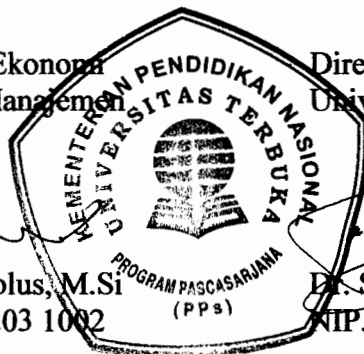


Drs. Supartomo Carolus, M.Si
NIP. 19521022 198203 1002

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Terbuka



Dr. Suciati, M.Sc
NIP. 19520213 198503 2001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

N a m a : Posma Sahat Horas Silitonga
N I M : 015583223
Program Studi : Magister Manajemen
Judul thesis : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan pajak Madya Batam.

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 28 Januari 2011

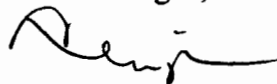
Waktu : 08.00 – 17.00 WIB.

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji :

Paken Pandiangan, M.Si,



Penguji Ahli :

Prof. Lincoln Arsyad, Ph.D

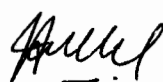
Pembimbing I :

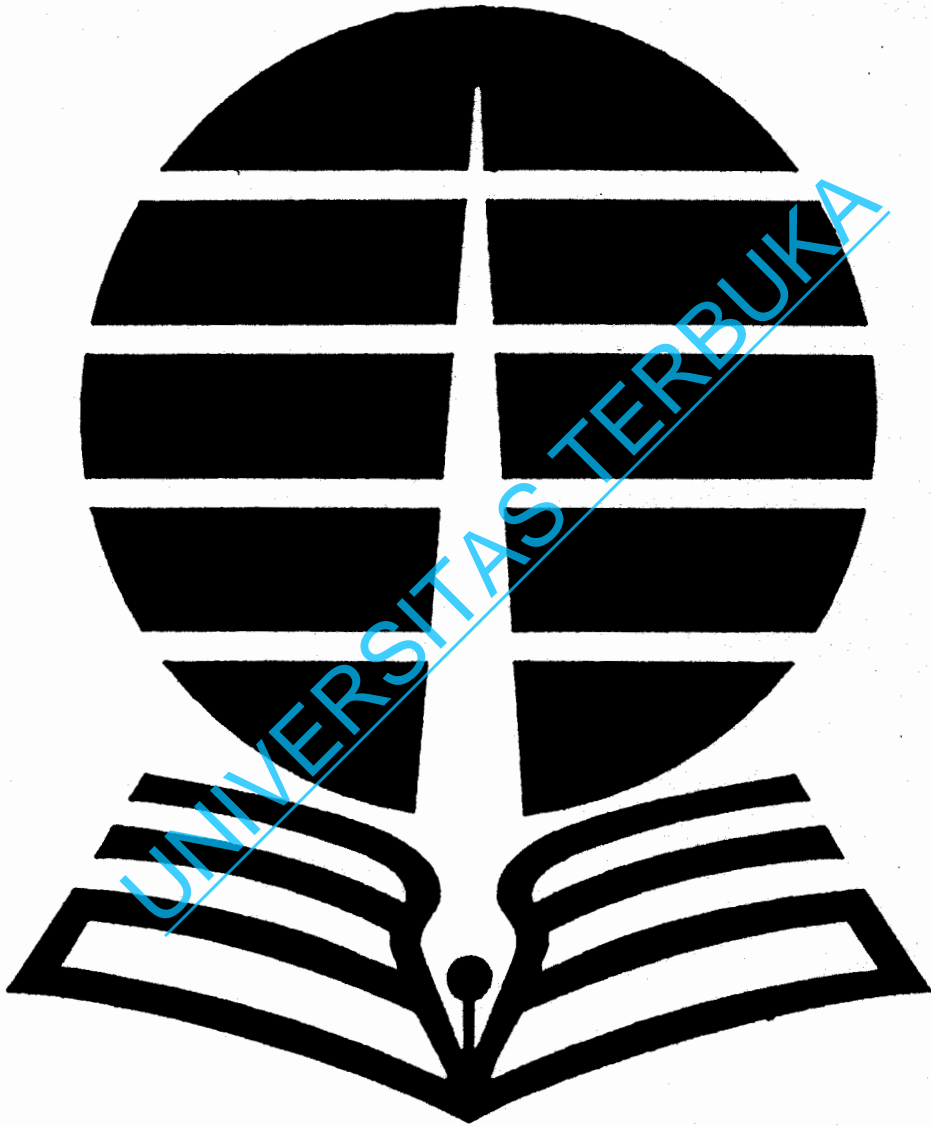
Dr. Chairy



Pembimbing II :

Dr. Nuraini Soleiman



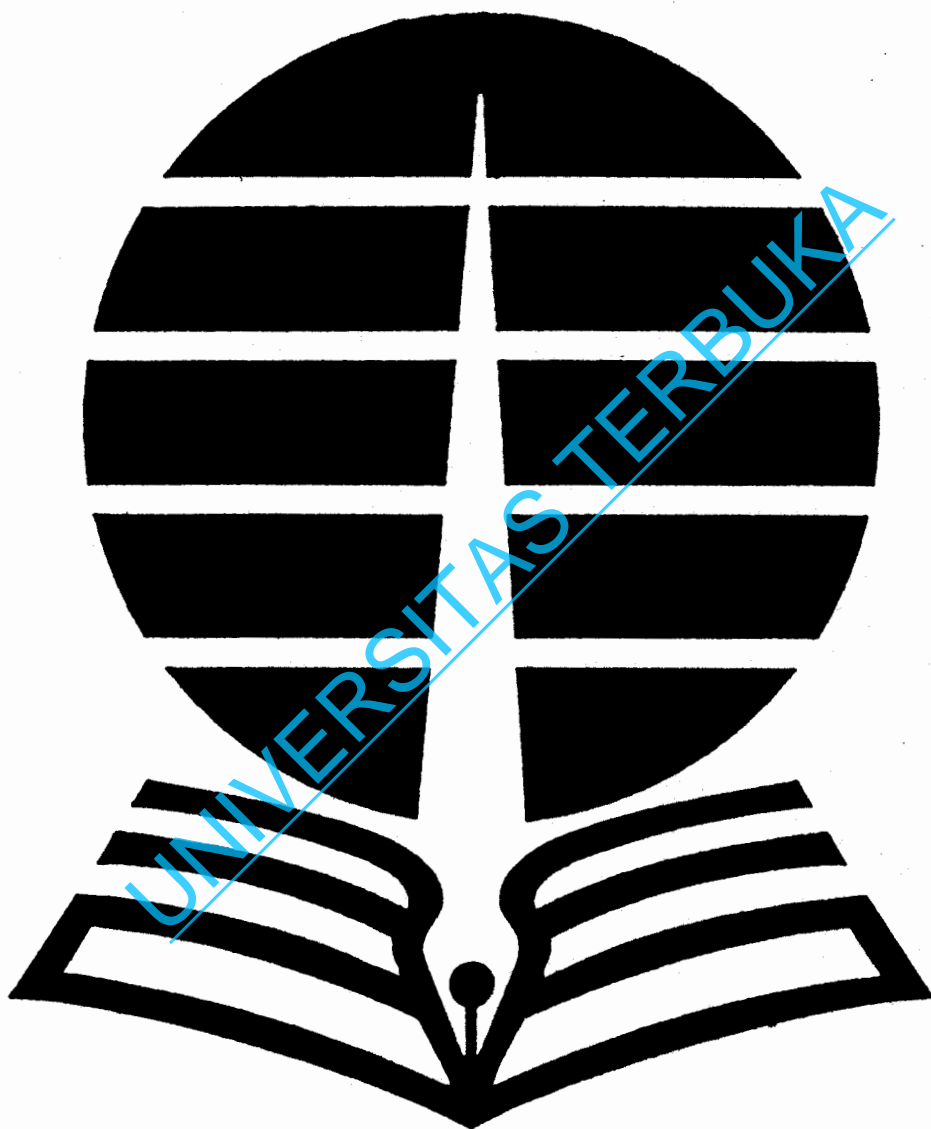


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini dengan judul “ **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan pajak Madya Batam** “ .

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka , Suciati, Ph.D.
2. Kepala UPBJJ-UT Batam , Paken Pandiangan, MSi, selaku penyelenggara Program Pascasarjana.
3. Pembimbing I Dr. Chairy dan Pembimbing II Dr. Nuraini Soleiman , yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan TAPM ini.
4. Kepala Bidang Ilmu Ekonomi selaku penanggung jawab program Pascasarjana Magister Manajemen.
5. Bapak dan Ibu Dosen, yang telah memberi bekal ilmu yang tidak ternilai harganya selama belajar di Program Pascasarjana Magister Manajemen.



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
LEMBAR PERSTUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
B. Kerangka Pemikiran	16
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
D. Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel Penelitian	20
C. Teknik Pengumpulan Data	21
D. Jenis dan Sumber Data	22
E. Instrumen Penelitian	22
F. Defenisi Operasional Variabel	22
G. Pengukuran Variabel Penelitian	24
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	25
I. Metode Analisa	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam	36
B. Profile Responden	39
C. Deskripsi Variabel Penelitian	41
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
E. Hasil Pengujian Hipotesis	53
F. Pembahasan dan Implikasi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Madya Batam	44
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas Data	54
Gambar 4.3 Grafik PP-Plot Uji Normalitas Data	54
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	56

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WP Badan dari Tahun 2007 s.d Tahun 2009	4
Tabel 3.1 Identifikasi, Defenisi dan Indikator Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2 Klasifikasi Nilai Untuk Setiap Pertanyaan	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	33
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	34
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	34
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	35
Tabel 3.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	35
Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.2 Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Tangible (X1)	46
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Reliability (X2)	47
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)	48
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Assurance (X4)	49
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Empathy (X5)	50
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	51
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	52

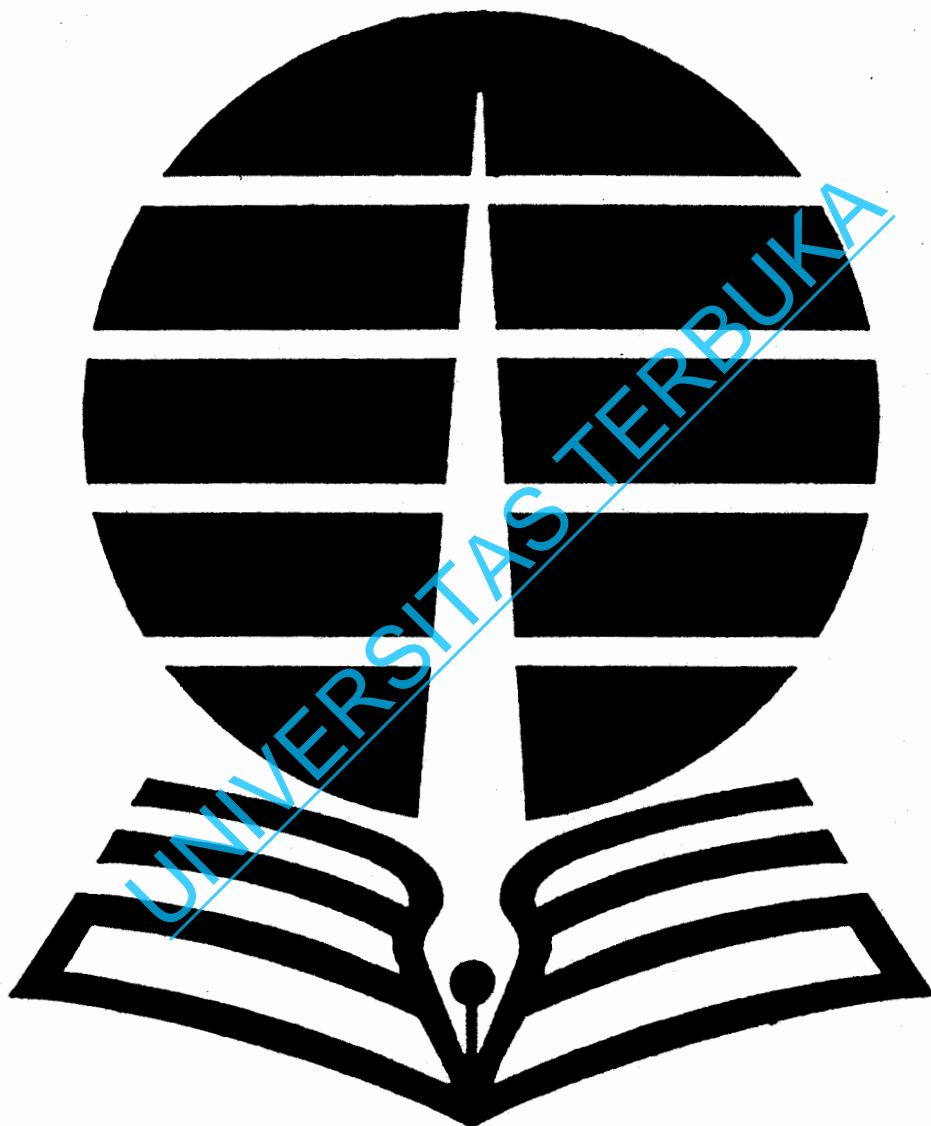
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.11 Uji F (Anova) Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.12 Uji F (Anova) Variabel Kepuasan Wajib Pajak	59
Tabel 4.13 Uji R^2 Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.14 Uji R^2 Variabel Kepuasan Wajib Pajak	61
Tabel 4.15 Hubungan antar Variabel	61
Tabel 4.16 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.17 Hasil Uji T Variabel Kepuasan Wajib Pajak	63

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2 Tabulasi Data dengan Excell	81
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 17	109

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, disamping fungsi pemerintah sebagai distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut dapat dikatakan sebagai aktualisasi atas kontrak sosial masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu unit pemerintah yang berfungsi dan bertugas dalam pelayanan publik tersebut adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan bagian dari Departemen Keuangan Republik Indonesia yang sekarang berganti nama menjadi Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai tugas berat dalam hal pelayanan kepada publik kaitannya dengan pemungutan pajak. Hal ini disebabkan tugas dan target yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak sangat besar, selain memberikan pelayanan yang prima, selaku instansi pemungut pajak juga dituntut mencapai target penerimaan yang dibebankan dengan jumlah target penerimaan mencapai Rp. 661 Triliun lebih. Karena saat ini penerimaan pajak telah menjadi sumber utama penerimaan negara yang telah mencapai 73 % (persen) dari RAPBN Tahun 2010, bahkan ditargetkan pada tahun 2012, penerimaan pajak telah menutupi seluruh anggaran biaya dalam RAPBN.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk mencapai target penerimaan tersebut, diantaranya adalah dengan melaksanakan reformasi perpajakan yang telah dimulai sejak tahun 2002 yang lalu, reformasi administrasi perpajakan tersebut lebih dikenal dengan Modernisasi Perpajakan. Modernisasi sendiri dimulai dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, yang lebih dikenal dengan KPP LTO. Kantor ini didirikan untuk memberikan pelayanan dan pengawasan kepada para wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak terbesar dari seluruh Indonesia. DJP juga membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya yang melayani para wajib pajak besar dalam satu Kantor Wilayah DJP atau dalam satu provinsi, dan selanjutnya mengubah nama Kantor Pelayanan Pajak yang lama sudah berdiri selain KPP WP Besar dan KPP Madya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Pada tahun 2008, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memodernisasi seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang ada di seluruh Indonesia.

Sesuai dengan semangat reformasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga telah melakukan perubahan diberbagai bidang, termasuk dicanangkannya visi, misi, dan tujuan organisasi. Adapun cita-cita yang diuraikan dalam visi tersebut adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang merefleksikan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit-unit instansi pemerintah lain. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga berkeinginan agar eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, serta mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citra yang baik dan bersih.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam sebagai salah satu unit dari Direktorat Jenderal Pajak memiliki target penerimaan yang harus dicapai sebesar 1,850 Triliun Rupiah pada tahun 2010. Disamping itu KPP Madya Batam juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak, penggalian potensi pajak, ekstensifikasi wajib pajak, melakukan pemeriksaan di bidang perpajakan, serta menjalankan kegiatan administrasi seperti pelaporan, tata usaha dan pemberkasan.

Untuk itu, Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam telah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui konsep yang telah dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu *Pelayanan Prima (Excellent Service)*, disamping juga memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (*tax conciousness*), dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat wajib pajak.

Namun sampai saat ini, masih terdapat keluhan dari para wajib pajak tentang penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. Penurunan kualitas tersebut seperti proses pelayanan yang kurang cepat, informasi aturan yang kurang seragam sampai pada waktu menunggu pelaporan pajak yang semakin lama. Wajib Pajak yang merasa kurang puas kemudian menyampaikan keluhan(*complain*), dan ada juga yang memberikan saran atau masukan yang disampaikan baik secara langsung maupun via telepon.

Kondisi ini juga didukung dengan penurunan tingkat kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Badan dalam 3 (tiga) tahun terakhir, sebagaimana disampaikan dalam tabel berikut :

Tabel 1.1 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WP Badan Tahun 2007 s.d tahun 2009

1	2007	711	647	64	91,00
2	2008	711	538	173	75,67
3	2009	711	510	201	71,73

Sumber : KPP Madya Batam, setelah data diolah

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Badan setiap tahun mengalami penurunan. Hal ini dapat disebabkan berbagai hal, seperti laporan audit eksternal dari wajib pajak yang belum selesai, kesalahan dalam pelaporan yang menggunakan e-SPT atau dapat juga disebabkan menurunnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya seperti pelaporan pajak dengan tepat waktu.

Keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya sangat ditentukan oleh pendekatan kualitas jasa yang dilakukan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Lupiyoadi-Hamdani,2006;181).

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model Servqual yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Atas dasar uraian di atas, akan dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam, baik tingkat kepentingan wajib pajak atas kualitas layanan maupun tingkat kinerja kualitas layanan, pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.

Dengan dipenuhinya kepuasan wajib pajak tersebut, maka pada akhirnya diharapkan masyarakat wajib pajak dapat menjadi pembayar pajak yang taat dan patuh. Kepatuhan wajib pajak tersebut dapat dilihat melalui kepatuhan dalam hal penghitungan penghasilan dan pajak yang harus dibayar, melakukan pembayaran dan pelaporan perpajakan yang dilaksanakan dengan baik, benar, dan tepat waktu.

Hal ini disebabkan karena pada dasarnya setiap orang dan perusahaan enggan untuk membayar pajak, sehingga dengan kepatuhan tersebut, maka masyarakat wajib pajak secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kepatuhan akan berkorelasi dengan peningkatan penerimaan pajak, sehingga target yang dibebankan dapat tercapai.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dianalisa dan diteliti, yaitu bagaimana pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak, dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak tersebut, dan bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak
- b. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak tersebut, serta
- c. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan wajib pajak tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak , untuk memberikan informasi tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.
- b. Bagi Universitas Terbuka, sebagai Penambahan dan Pengembangan Ilmu Perpajakan

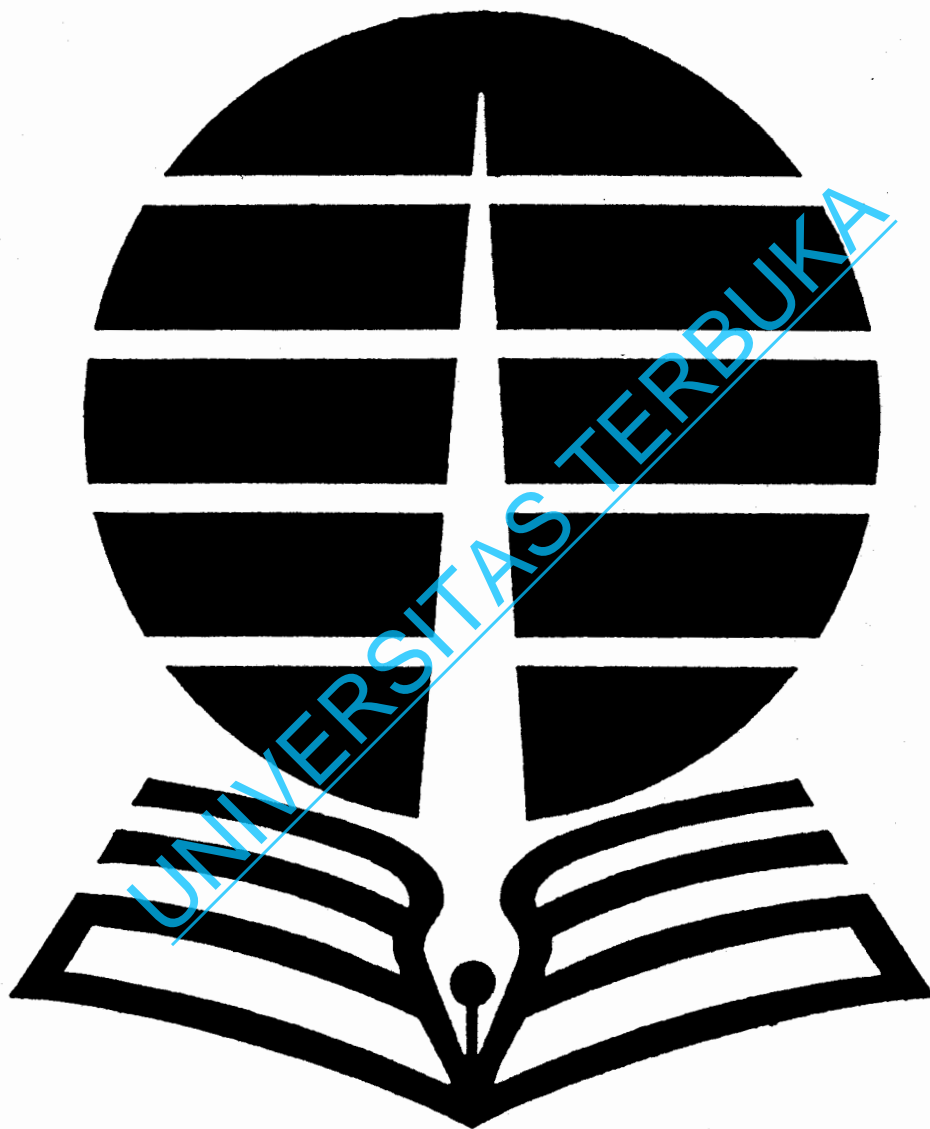
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan perbandingan dalam penelitian yang mengembangkan pembahasan atas topik yang sama
- d. Bagi penulis, sebagai saran aplikasi ilmu selama mengikuti perkuliahan.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis membuat batasan dan ruang lingkup penelitian :

- a. Penelitian dilakukan terhadap kualitas layanan jasa di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*
- b. Subjek Penelitian adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Ida Manullang (2008) dalam tesisnya menyampaikan beberapa pendapat ahli atas pengertian pelayanan, diantaranya adalah :

- a. Menurut Kotler (2000), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- b. Menurut Umar (2003), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Nomor : 81/KEP/M.PAN/1993, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut beberapa ahli, defenisi kualitas secara sederhana dapat jelaskan sebagai suatu keadaan yang bersifat dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pihak yang menginginkan jasa tersebut. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah keadaan dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Parasuraman, et al. (1985) memberikan definisi yang lebih riil, kualitas mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang kecepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan unjuk kerja. Menurut filsafat Jepang kualitas adalah "*Zero Defect*", melakukannya pertama kali dengan benar. Dalam Parasuraman (1985), Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan keperluan, sedangkan Garvin (1983) mengukur kualitas dengan memperhitungkan insiden kesalahan internal dengan kesalahan eksternal.

Penentuan kualitas pelayanan diupayakan memenuhi kesesuaian dengan harapan pelanggan. Wyckof dalam Lovelock (1988) memberikan pengertian kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa merupakan perbandingan antara jasa yang dirasakan (dipersepsikan) pelanggan dengan kualitas jasa yang mereka harapkan (Parasuraman, et al., 1988).

Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan dikatakan berkualitas. Jika diukur dengan rasio antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan, kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika rasionya satu, dan jika rasionya lebih dari satu, maka kualitas pelayanan dikatakan berkualitas.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al. (1994), terdapat suatu alat ukur yang digunakan dalam menilai atau mengukur suatu kualitas pelayanan, alat ukur tersebut disebut dengan SERVQUAL (Service Quality). Servqual merupakan skala multi item yang meliputi lima dimensi yaitu :

a. *Tangible – Wujud Fisik,*

yaitu kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (contoh : Teknologi) serta penampilan karyawannya.

b. *Reliability - Keandalan,*

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness – Daya Tanggap,*

yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu memberikan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance – Jaminan dan Kepastian,*

yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

Komunikasi (*communication*), yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasan dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti. Disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang disampaikan pelanggan.

Kredibilitas (*credibility*), yaitu perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, bersifat jujur dan menanamkan kepercayaan akan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

Keamanan (*security*), yaitu adanya suatu kesempatan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberi jaminan kepercayaan yang maksimal.

Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal.

Sopan santun (*courtesy*), yaitu adanya suatu nilai moral yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

e. *Empathy - Empati,*

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

3. Kepuasan Pelanggan

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan, M. Andi Setijo Nugroho (2004), dalam tesisnya mengutip beberapa pendapat para ahli mengenai definisi kepuasan pelanggan ;

Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel, (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan **Philip Kotler** mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Definisi diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistim penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanannya.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh

pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan .

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan.

Menurut Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk

Konsumen rasional saat ini selalu menuntut jasa/produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperoleh produk/jasa tersebut, dimana jasa/produk yang kualitas telah menjadi senjata strategis dalam mengalahkan pesaing dan mengembangkan perusahaan/organisasi.

2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan. Kepuasan tersebut dapat dilihat pada saat pelanggan yang merasa puas tersebut kembali menggunakan produk/jasa yang sama.

3. Emosional

Kepuasan yang diterima disebabkan karena adanya nilai sosial atau *self esteem* seperti kekaguman yang dirasakan saat menggunakan suatu produk/jasa.

4. Harga

Nilai atas produk atau jasa dengan kualitas yang sama namun harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan merasa puas atas suatu produk atau jasa yang digunakan tanpa membuang waktu atau mengeluarkan biaya tambahan apapun .

4. Pengertian Kepatuhan

Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D.Nowak (Devano, 2006:110) sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Kiryanto yang dikutip oleh Eliyani (1999) kepatuhan wajib pajak didefenisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemeriksaan. Sedangkan defenisi kepatuhan yang dijabarkan oleh Tim Subdit Verifikasi Dit. PPh Ditjen Pajak adalah kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci (Ismawan, 2001:83) tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Dengan fondasi *self assessment* maka wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Windurisasi (Budiono, 2003 : 151) yang menyimpulkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dari hasil koefisien korelasi sebesar 0,331. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Patar Simamora (2006) dalam teisinya yang berjudul : Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor) juga

menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama dapat diketahui dengan melihat apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT-nya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa. Hal ini menjadi ukuran yang penting, karena dengan disampaikannya SPT oleh wajib pajak, maka wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang (Pasal 3 ayat 1 UU KUP).

Meskipun wajib pajak dengan omset besar telah membayar pajak dengan besar juga, atau wajib pajak telah memungut pajak pihak ketiga (*Withholding Tax*) serta telah membuat pembukuan sesuai standar akuntansi yang berlaku, namun apabila wajib pajak belum menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan), maka akan sulit mengukur kepatuhan wajib pajak dan semua pemotongan dan pembayaran pajak dari wajib pajak menjadi tidak berarti karena belum melaksanakan kewajibannya tersebut.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

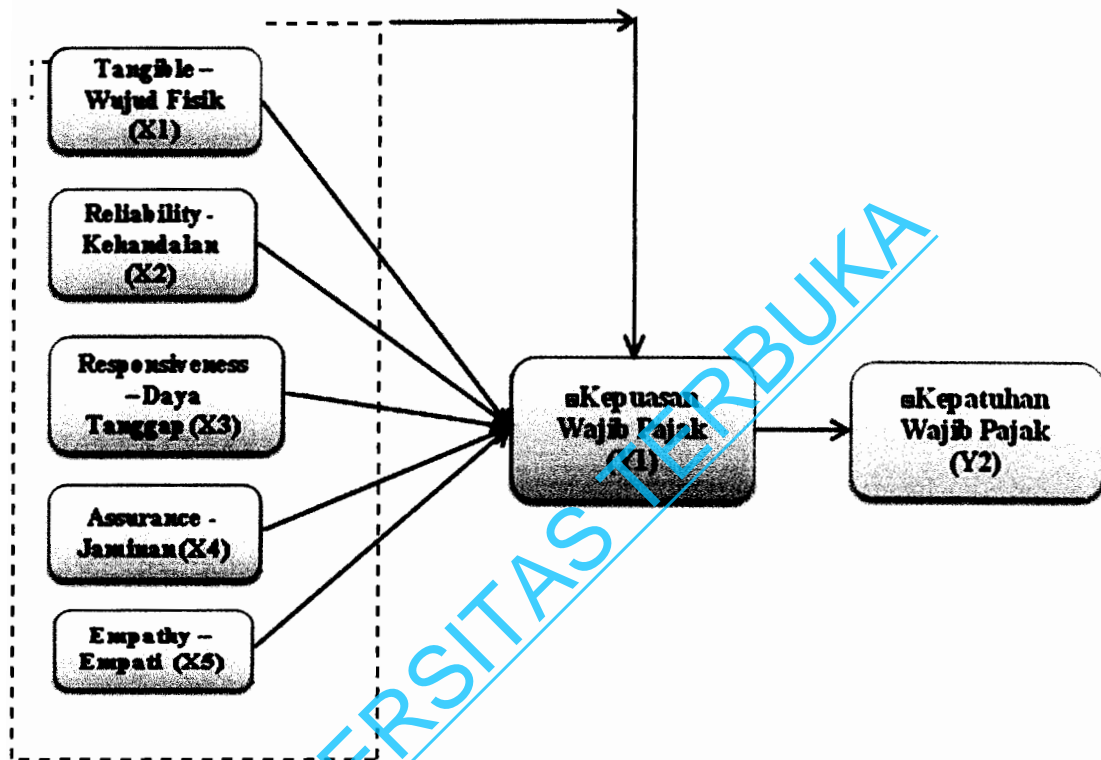
- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
 - b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali menunda pembayaran pajak.
 - c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
 - d. Dalam pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
 - e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
- Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik maka huruf 'e' tidak menjadi kriteria yang wajib dipenuhi.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Sebagai institusi yang berfungsi memberikan pelayanan, maka perlu dilakukan evaluasi dan analisa yang dilakukan setelah memperoleh masukan dari masyarakat (wajib pajak) tentang harapan (kepentingan) dan persepsi (penilaian)

wajib pajak atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.

Berdasarkan penjelasan diatas, kerangka pemikiran atas penelitian dapat diilustrasikan dalam bentuk skema sebagai berikut :



Keterangan :

1. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan wajib pajak
2. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan wajib pajak
3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak
4. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan wajib pajak
5. Pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan wajib pajak

6. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

Selanjutnya masing-masing hubungan akan dijelaskan dalam persamaan regresi.

C. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan dan dipublikasikan, seperti antara lain :

1. Parasuraman, et al. (1985) dalam jurnal berjudul "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* " mengembangkan sebuah skala multi-item untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang diberi nama SERVQUAL. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun Semantik diferensial, di mana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa. Penelitian lain banyak dikembangkan dari penelitian dan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dengan studi kasus dan tinjauan yang berbeda.
2. M. Andi Setijo Nugroho (2004) melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu)", hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a. Berdasarkan analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability, responsibility* dan *assurance* mendapatkan penilaian dengan kategori baik. Sementara variabel *emphaty* dan *tangibility* mendapatkan penilaian dengan kategori cukup baik.
 - b. Dari analisis regresi dan pengujian pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, *variabel independen reliability, responsibility, assurance, emphaty* dan *tangibility* secara simultan mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat.
 - c. *Variabel emphaty dan tangibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu;
3. Patar Simamora (2006) dalam tesisnya “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)” menyimpulkan bahwa dari kelima dimensi Kepuasan Wajib Pajak, dimensi Empati mempunyai korelasi terbesar terhadap Kepatuhan Wajib pajak dan dimensi Reliabilitas mempunyai korelasi terkecil terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan dari hasil analisis koefisien determinasi, kepuasan wajib pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 4. F.G Sri Suratno (2004) dalam Tesisnya yang berjudul : “Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Jogjakarta Dua”, menyimpulkan bahwa perolehan kepuasan aktual wajib

pajak tertinggi atas kinerja layanan yang mereka terima dari layanan jasa Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua dengan tingkat harapan tertentu adalah: dimensi *responsiveness* (9,924); dimensi *reliability* (9,919); dimensi *assurance* (9,592); dimensi *empathy* (9,473) dan terendah dimensi *tangible* (6,618).

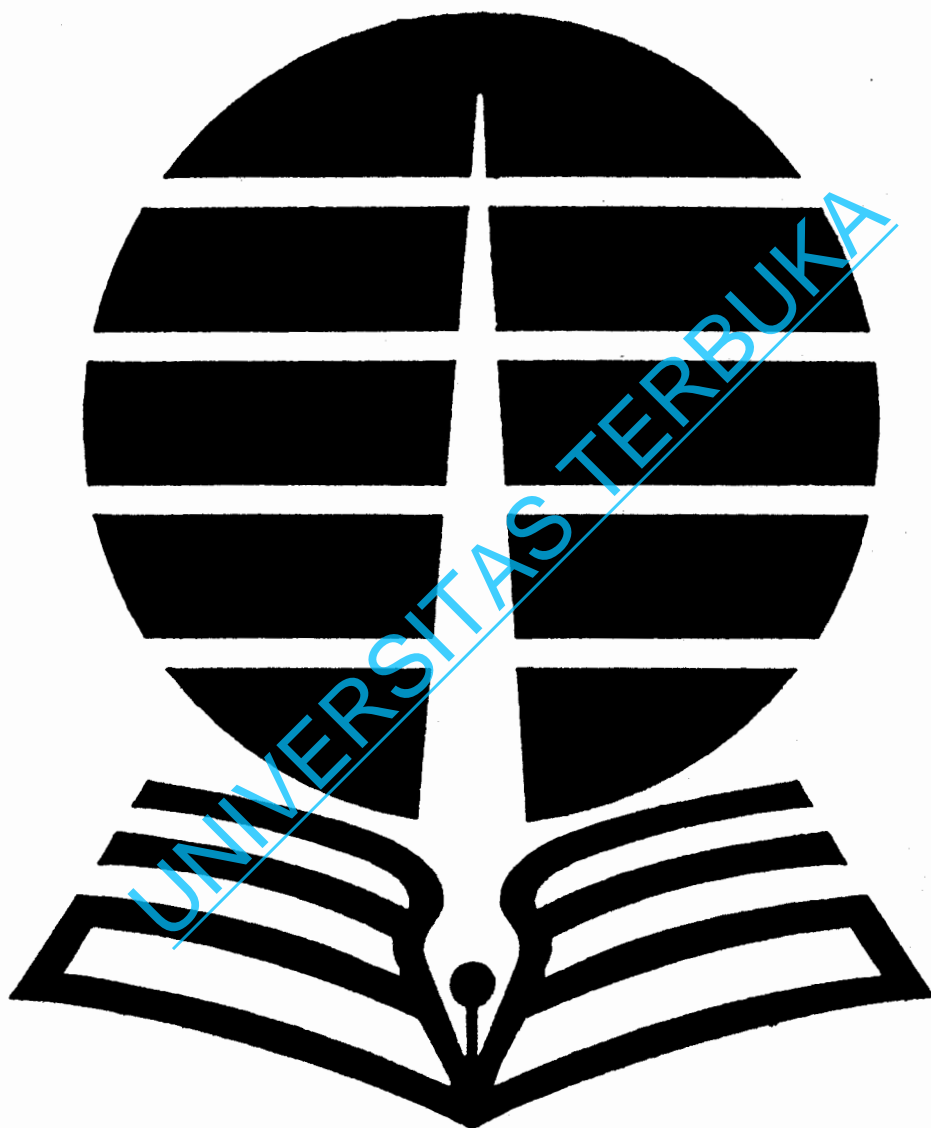
5. Ida Manullang (2008), dalam tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, yang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian, menjelaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, dan variabel *reliability* memberikan pengaruh yang paling dominan.

Dari hasil-hasil penelitian di atas dapat dilihat bahwa dimensi kualitas layanan diperhatikan oleh konsumen perusahaan jasa. Secara umum terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dinilai mempengaruhi kepuasan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan demikian hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa bahwa betapa pentingnya kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen/masyarakat dan kepuasan yang dicapai juga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan konsumen/masyarakat.

D. Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian adalah :

1. Bahwa seluruh variabel dalam kualitas pelayanan, yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
2. *Tangible* secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
3. *Reliability* secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
4. *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
5. *Assurance* secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
6. *Empathy* secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
7. Pengaruh Kepuasan wajib pajak secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.



BAB. III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei. Penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dan menggunakan metode statistik untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan variabel penelitian secara umum.

Jenis Penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bersifat Penelitian Penjelasan (*Explanating Research*), yaitu penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan sifat suatu variable atau keadaan yang sedang terjadi saat dilakukan penelitian dan untuk mengetahui hubungan antara satu variable dengan variable yang lain.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Di Kota Batam, terdapat 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam terdiri atas 863 (delapan ratus enam puluh tiga) Wajib Pajak Badan yang memiliki kontribusi penerimaan cukup besar untuk wilayah regional Provinsi Kepulauan Riau, sedangkan wajib pajak lainnya termasuk wajib pajak orang pribadi, terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam.

Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak badan usaha yang meliputi Kota Batam , Lobam dan Lagoi, yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam. Teknik pengambilan *sampling* dilakukan dengan metode random sampling dimana Wajib Pajak yang akan diambil sebagai sampel adalah wajib pajak yang secara sukarela mau mengisi daftar pertanyaan.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sekaran 1992), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 863 wajib pajak badan, dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{863}{1 + 863(0,1)^2}$$

$$n = 89,62 \text{ Orang}$$

$$= 96 \text{ orang dibulatkan}$$

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara :

1. Daftar Pertanyaan / Kuisisioner

Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengetahui kenyataan yang terjadi di lapangan. Daftar pertanyaan menyangkut kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dan sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh dari responden/wajib pajak berdasarkan daftar pertanyaan yang diberikan.
2. **Data Sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari dokumen/arsip Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam, Laporan-laporan penelitian, jurnal dan web site internet yang mendukung data primer.

E Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

2. Variabel Terikat (Y) adalah Kepuasan Wajib Pajak yang diberi label (Y1) dan Kepatuhan Wajib Pajak yang diberi label (Y2) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam.

F. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. **Tangible – Wujud Fisik (X1)**, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. **Reliability – Kehandalan (X2)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, memuaskan dan dapat diandalkan
3. **Responsiveness – Daya Tanggap (X3)**, yaitu kesedian untuk membantu para wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Assurance – Jaminan (X4)**, yaitu pengetahuan, kemampuan dan sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan/wajib pajak.
5. **Empathy – Empati (X5)**, yaitu rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan/wajib pajak disamping kemudahan dalam berkomunikasi.

6. **Kepuasan Wajib Pajak (Y1)**, yaitu penilaian yang diberikan oleh wajib pajak berdasarkan tingkat kepentingan (Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik) dan berdasarkan tingkat kinerja (Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas)
7. **Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)**, Pengaruh Kepuasan yang diterima oleh wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Sangat Patuh, Patuh, Cukup Patuh, Tidak Patuh, Sangat Tidak Patuh).

Tabel 3.1. Identifikasi, Defenisi dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Tangibles (Bukti Fisik) (X1)	Melihat fasilitas fisik, peralatan dan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruangn Tempat Pelayanan Terpada (TPT) - Media penyaluran saran - Sistem informasi Elektronik - Sistem antrian - Tempat duduk antrian - Tata letak ruangan - Lokasi Kantor 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat
Reliability (Kehandalan) (X2)	Kemampuan dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dan dapat diandalkan	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan Menepati Janji - Pelayanan yang terbaik - Pelayanan sesuai Standar - Penguasaan Peraturan Perpajakan - Ketepatan Pemecahan masalah 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat
Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)	Kesediaan dan respon pegawai ddalam memberikan pelayanan dengan baik.	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Pelayanan - Cepat memberikan solusi - Ketanggapan Pelayanan - Kejelasan Informasi - Segera Membantu 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat

Assurance (Jaminan) (X4)	Pengetahuan, dan sopan santun karyawan dan kemampuan mereka dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan atau wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Kepercayaan - Rasa Aman - Memberikan rasa tenang - Jaminan Pelayanan - Informasi yang akurat 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat
Empathy Empati (X5)	Rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian secara individual - Memahami kebutuhan wajib pajak - Mengutamakan kepentingan wajib pajak - Kesediaan mendengar - Membangun Minat - Kesungguhan Melayani 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat
Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	penilaian yang diberikan oleh wajib pajak berdasarkan tingkat kepentingan (Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik) dan berdasarkan tingkat kinerja (Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan - Pelayanan sesuai harapan - Harapan sesuai kenyataan - Jaminan Mutu Pelayanan - Kepuasan secara menyeluruh 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Pengaruh Kepuasan yang diterima oleh wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju)	<ul style="list-style-type: none"> - Penghitungan Pajak dengan Benar - Pembayaran Pajak tepat waktu - Pelaporan SPT Masa Tepat waktu - Pelaporan SPT Tahunan tepat waktu - Pemenuhan Kewajiban Perpajakan 	Skala Likert 5 (Lima) Tingkat

G. Pengukuran Variabel Penelitian

Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Responden diminta menjawab dengan metode skala *Likert* 5 tingkatan untuk memberi arti bagi wajib pajak berdasarkan tingkat kepentingan atas atribut-atribut yang dipertanyakan, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.2 Klasifikasi Nilai Untuk Setiap Pertanyaan

No	Klasifikasi Jawaban	Responsus Waktu Pengerjaan	Responsus Waktu Pengerjaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

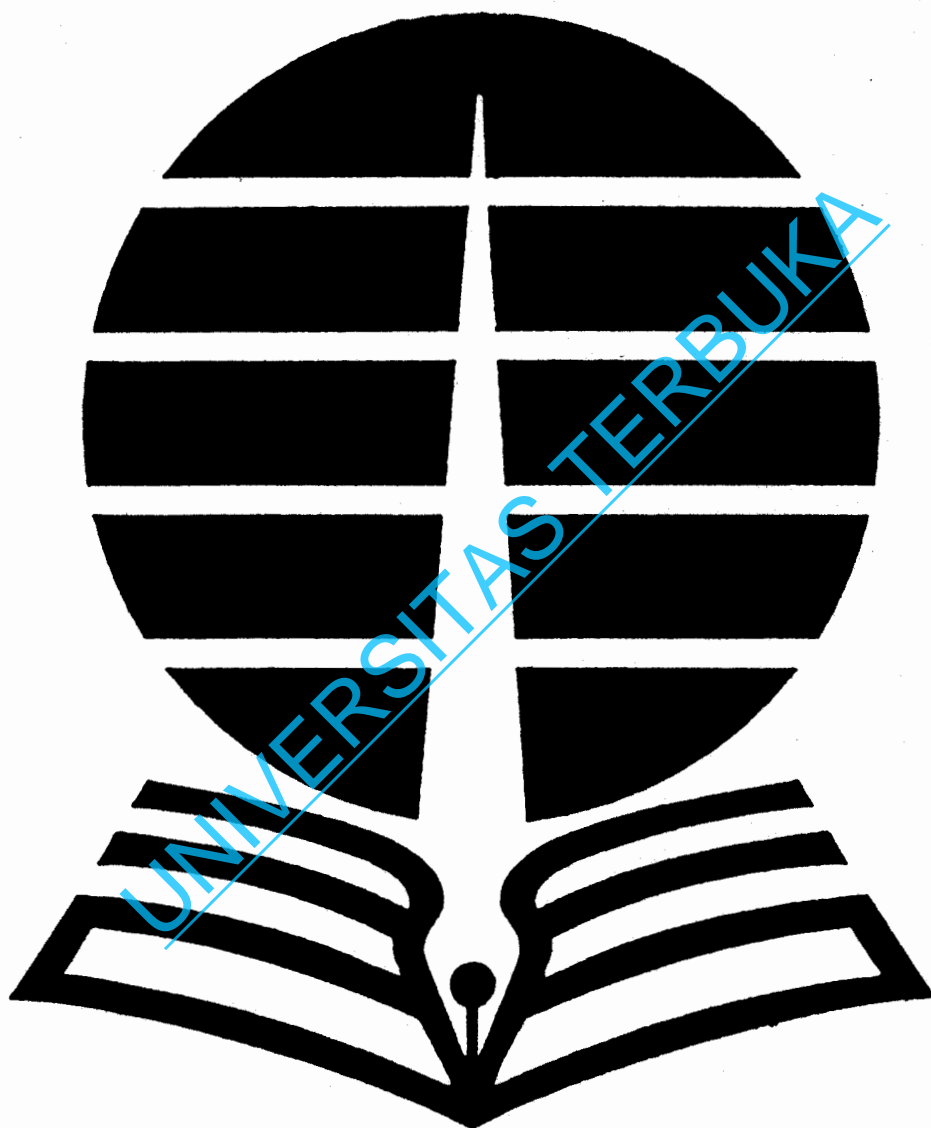
Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu tepat atau valid mengukur instrumen yang ingin diukur. Instrumen akan valid jika dalam uji validitas memiliki tingkat validitas yang tinggi. Validitas terdiri dari 2 jenis, yaitu :

1. Validitas Konstruk (*Construct Validity*) yaitu, dengan mengukur kerangka dari suatu konsep dan
2. Validitas Isi (*Content Validity*), yaitu melalui isi suatu alat pengukur mewakili seluruh aspek kerangka konsep. Sedangkan cara mengujinya dapat dilakukan melalui teknik Korelasi maupun menggunakan SPSS (*statistical program for social science*). Peneliti disini mencoba melakukan uji validitas konstruk dengan menggunakan SPSS yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Masing-masing item (skor butir pertanyaan) dilihat harga korelasinya. Bila harga korelasi positif, dan $r \geq 0.3$, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Jika hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Menurut Situmorang (2010: 73) perhitungan reliabilitas dapat dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu :

- a. **Teknik Pengukuran ulang (*Test – Rete*)**, yaitu dengan meminta responden yang sama agar menjawab semua pernyataan dalam alat ukur sebanyak dua kali.
- b. **Teknik Belah Dua (*Split half*)**, yaitu dengan menetapkan alat ukur yang cukup banyak item'nya (pernyataan/pertanyaan'nya) untuk mengukur aspek yang sama. Pengujian reliabilitas dengan teknik ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Spearman Brown.
- c. **Teknik Bentuk Pararel**
Pada teknik ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan membuat dua jenis alat ukur yang diberikan pada responden yang sama untuk mengukur aspek yang sama, kemudian dicari validitas untuk masing-masing jenis.
- d. ***Internal Consistency Reliability***, yaitu berisi sejauh mana setiap item instrumen bersifat homogen dan “*construct*”. Pada saat ini yang banyak digunakan adalah Cronbach's Alpha. Suatu *construct* atau variabel dinyatakan *reliabel* jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Ghozali, 2005) atau nilai *Cronbach Alpha* > 0.50 (Sugiyono, 2008).



Cronbach's coefficient alpha dapat diartikan sebagai hubungan yang positif antara pernyataan satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dibagikan kepada 30 responden sebagai syarat minimum, diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible

Variabel TANGIBLES (WUJUD FISIK)			
Butir	r - hitung	r - kritis	Keterangan
X1.1	0.781	0,30	Valid
X1.2	0.812	0,30	Valid
X1.3	0.787	0,30	Valid
X1.4	0.818	0,30	Valid
X1.5	0.774	0,30	Valid
X1.6	0.727	0,30	Valid
X1.7	0.512	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel *tangibles* telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability

Variabel RELIABILITY (KEHANDALAN)			
Butir	r - hitung	r - kritis	Keterangan
X2.1	0.684	0,30	Valid
X2.2	0.772	0,30	Valid
X2.3	0.756	0,30	Valid
X2.4	0.713	0,30	Valid
X2.5	0.693	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel *reliability* telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness

Variabel RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)			
Butir	r - hitung	r - kritis	Keterangan
X3.1	0.804	0,30	Valid
X3.2	0.754	0,30	Valid
X3.3	0.817	0,30	Valid
X3.4	0.842	0,30	Valid
X3.5	0.766	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel *responsiveness* telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance

Variabel ASSURANCE (JAMINAN)			
Butir	r - hitung	r - kritis	Keterangan
X4.1	0.746	0,30	Valid
X4.2	0.843	0,30	Valid
X4.3	0.880	0,30	Valid
X4.4	0.830	0,30	Valid
X4.5	0.833	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel *assurance* telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy

Variabel EMPATHY (EMPATI)			
Butir	r - hitung	r – kritis	Keterangan
X5.1	0.770	0,30	Valid
X5.2	0.845	0,30	Valid
X5.3	0.875	0,30	Valid
X5.4	0.798	0,30	Valid
X5.5	0.712	0,30	Valid
X5.6	0.723	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel *empathy* telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel KEPUASAN WAJIB PAJAK			
Butir	r - hitung	r – kritis	Keterangan
Y1.1	0.684	0,30	Valid
Y1.2	0.772	0,30	Valid
Y1.3	0.756	0,30	Valid
Y1.4	0.713	0,30	Valid
Y1.5	0.693	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel Kepuasan Wajib Pajak telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel KEPATUHAN WAJIB PAJAK			
Butir	r - hitung	r - kritis	Keterangan
Y2.1	0.940	0,30	Valid
Y2.2	0.964	0,30	Valid
Y2.3	0.977	0,30	Valid
Y2.4	0.949	0,30	Valid
Y2.5	0.942	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Tabel 3.9 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak telah valid dimana r-hitung lebih besar dari r-kritis, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

Hasil pengujian Reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.10 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Item	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
TANGIBLES (WUJUD FISIK)	7	0.914	Reliabel
RELIABILITY (KEHANDALAN)	5	0.885	Reliabel
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	5	0.919	Reliabel
ASSURANCE (JAMINAN)	5	0.934	Reliabel
EMPATHY (EMPATI)	6	0.926	Reliabel
KEPUASAN WAJIB PAJAK	5	0.929	Reliabel
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	5	0.985	Reliabel

Sumber : Data Primer, diolah dengan SPSS 17, 2010

Dari Tabel 3.3, dapat dilihat bahwa hasil uji Reliabilitas pada seluruh variabel menunjukkan nilai $> 0,5$ yang berarti bahwa atribut pada variabel tersebut sudah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*), sehingga dapat digunakan untuk proses penelitian.

I. METODE ANALISA

1. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda (*multiple regression*) dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Ada tiga uji asumsi yang dilakukan, yaitu uji normalitas, Autokorelasi, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) dan analisis statistik (analisis Z skor skewness dan kurtosis) one sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi apakah terjadi problem multikolinieritas dapat melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat scatter plot (nilai prediksi dependen ZPRED dengan residual SRESID), uji Gletjer, uji Park, dan uji White.

2. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, dilakukan Uji F dan Uji t, dimana dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) = 95%,
($\alpha = 5\%$)

Uji Statistik F (Uji Serentak)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas $X_{1,2,3}$ dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y_1 dan Y_2).

Hipotesis nol (H_0) yaitu;

apakah semua parameter dalam model sama dengan nol; atau : $H_0: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$, artinya; semua variabel independen $X_{1,2,3}$ bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2).

Hipotesis alternatifnya (H_a); tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau : $H_a: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$, artinya; semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan statistik F.

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima jika $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$

H_a diterima jika $F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}}$

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian kontribusi pengaruh seluruh variable independen ($X_{1,2,3}$) secara bersama-sama terhadap variable dependen (Y_1 dan Y_2) yang dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2), dimana $0 < R^2 < 1$

Hal ini menunjukkan jika nilai R^2 semakin besar (mendekati 1) maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen/tidak bebas semakin kuat, sebaliknya jika semakin kecil (mendekati 0) maka menunjukkan pengaruh yang semakin lemah.

Uji t (secara parsial)

Langkah-langkah pengujian hipotesis :

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen ($X_{1,2,3}$) terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2)

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen ($X_{1,2,3}$) terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2)

Untuk menguji hipotesis diterima atau ditolak, dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

H_0 diterima Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_a diterima Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

2. Analisis Statistik Data

Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi linier berganda (*multiple linier regression*)

Model regresi disini memasukkan lima variabel independen yaitu; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* yang dapat disusun sebagai berikut (pengembangan model Gujarati,1995) :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

Keterangan:

Y_1 = Kepuasan Wajib Pajak

Y_2 = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Tangible – Wujud Fisik

X_2 = Reliability - Kehandalan

X_3 = Responsiveness – Daya Tanggap

X_4 = Assurance - Jaminan

X_5 = Empathy - Empati

b_1 = Koefisien variabel independen X_1

b_2 = Koefisien variabel independen X_2

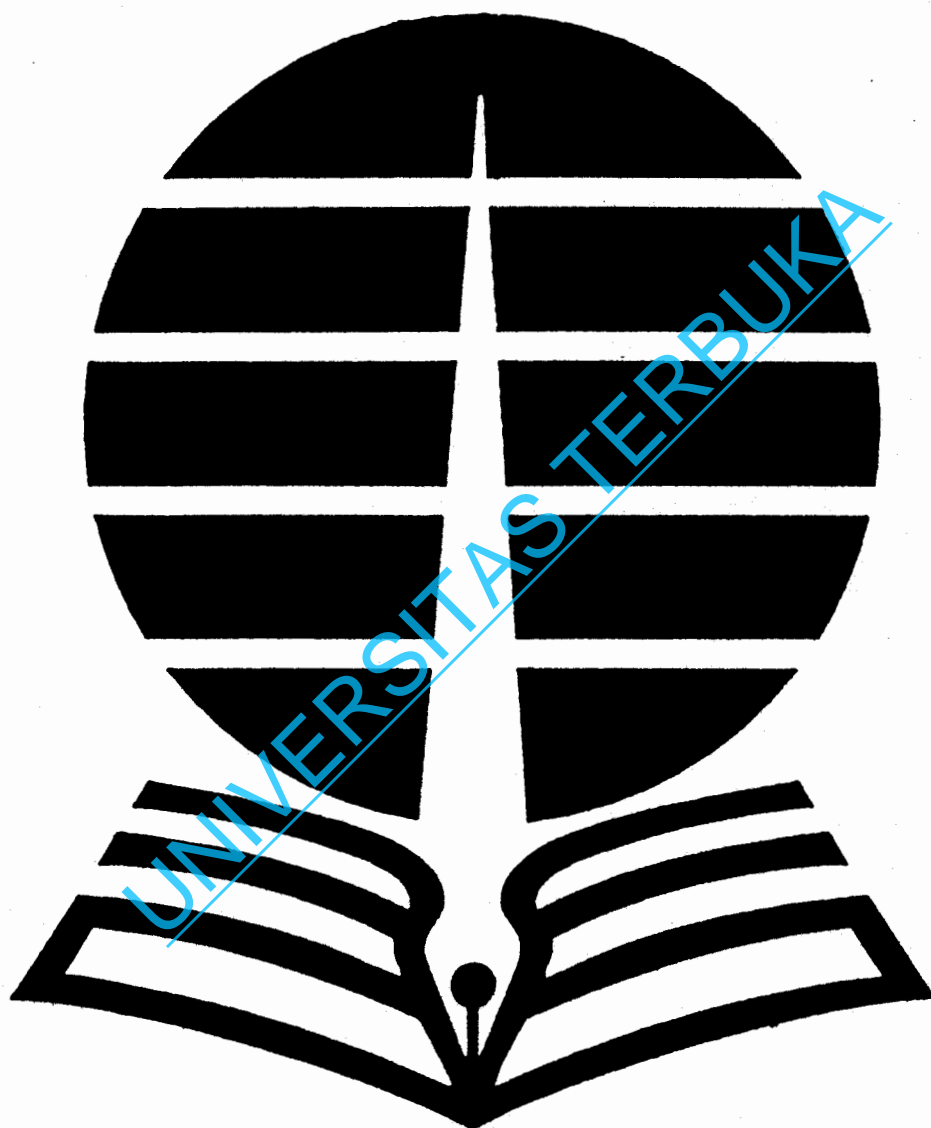
b_3 = Koefisien variabel independen X_3

b_4 = Koefisien variabel independen X_4

b_5 = Koefisien variabel independen X_5

b_0 = Konstanta

e_i = Variabel pengganggu/disturbance error



BAB. IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam

1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 579/KMK.01/2005, tanggal 19 desember 2005, sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 238/KMK.01/2006 tanggal 09 Mei 2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Bagian Tengah. Kantor ini merupakan KPP Madya pertama yang didirikan diluar Jakarta yang disiapkan untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap beberapa wajib pajak besar di wilayah regional Provinsi Kepulauan Riau (Kepri).

Hal ini sesuai dengan semangat Modernisasi Perpajakan yang membagi Kantor Pelayanan Pajak dalam 3 (tiga) bagian, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya/Menengah dan KPP Pratama yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Salah satu perubahan dalam system modernisasi tersebut adalah berubahnya struktur organisasi yang sebelumnya berdasarkan jenis pajak, kini berdasarkan fungsi.

Atas perubahan ini kemudian terdapat *Account Representative* (AR) yaitu petugas pajak yang bertugas khusus dalam pelayanan dan pengawasan sehingga menjadi penghubung antara wajib pajak dengan pemerintah. Semua urusan wajib pajak ditangani dan diselesaikan oleh

Pada awal pendirian, KPP Madya Batam hanya menangani 300 Wajib Pajak badan besar se-Kepulauan Riau, namun sejak april 2008, terjadi penambahan jumlah wajib pajak sehingga jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Batam menjadi 863 wajib pajak badan. Wilayah kerja KPP Madya Batam meliputi seluruh wilayah Kota Batam ditambah kawasan industri lobam dan kawasan wisata lagoi di Pulau Bintan, KPP Madya Batam hanya memberikan pelayanan kepada wajib pajak badan usaha (Perseroan Terbatas dan Perseroan Komanditer) dan Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Disamping KPP Madya Batam, juga terdapat KPP Pratama Batam yang menangani seluruh wajib pajak di wilayah Kota Batam diluar wajib pajak di KPP Madya Batam, termasuk wajib pajak orang pribadi. Seluruh pelayanan pendaftaran wajib pajak baru baik Orang Pribadi maupun Badan Usaha dilayani di KPP Pratama Batam, termasuk pelayanan dan pengawasan terhadap para bendaharawan pemerintah. Demikian juga dengan KPP Pratama Bintan dan KPP Pratama Tanjung Pinang, memiliki fungsi dan peran yang sama dengan KPP Pratama Batam.

2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) KPP Madya Batam adalah memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak, penggalan potensi pajak serta ekstensifikasi wajib pajak, serta melakukan

pemeriksaan di bidang perpajakan, serta menjalankan kegiatan administrasi seperti pelaporan, tata usaha dan pemberkasan.

3 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

Visi DJP :

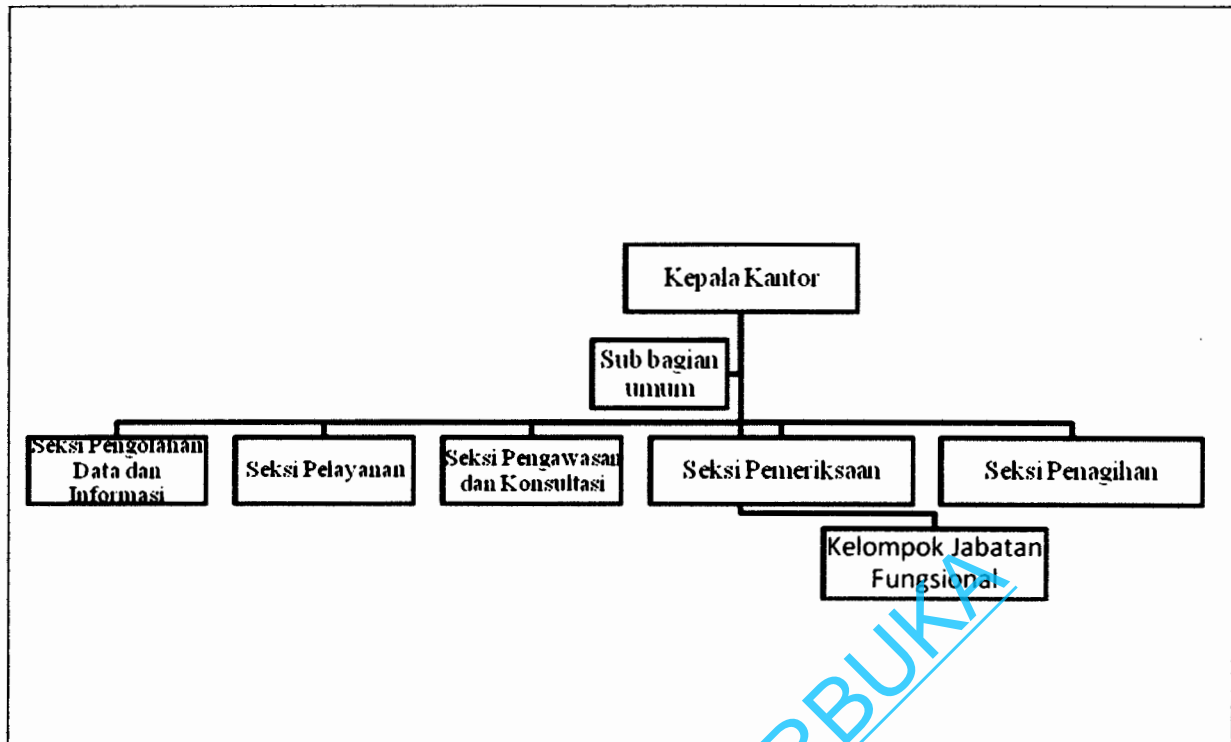
Menjadi Institusi Pemerintah yang Menyelenggarakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang Efektif , Efisien, dan Dipercaya serta Dibanggakan Masyarakat dengan Integritas dan Profesionalisme yang Tinggi.

Misi DJP :

Menghimpun Penerimaan Pajak Negara Berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang Mampu Menunjang Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien.

4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam

KPP Madya Batam adalah instansi vertikal DJP yang dikepalai oleh pejabat eselon III a, dan berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Sumatera Bagian Tengah yang sejak 10 Januari 2007 berubah menjadi Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau. Adapun Struktur Organisasi KPP Madya Batam dapat dilihat dari Gambar 4.1 berikut :



Sumber ; Data Sekunder 2010, diolah

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Madya Batam

B. Profile Responden

Profile responden dalam penelitian ini, digambarkan berdasarkan usia, pendidikan terakhir dan lokasi responden. Pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia diantara 25 s.d 35 Tahun, dan pendidikan terakhir adalah Diploma 3 (D-III).

1. Profile Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 25 Th	44	29,3
2	25 th s.d 35 th	79	52,7
3	> 35 th	27	18,0
JUMLAH		150	100,0

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini memiliki usia yang sangat bervariasi, mulai 18 tahun sampai dengan diatas 50 tahun. Persentase jumlah responden yang dominan adalah responden dengan usia antara 25 tahun s.d 35 tahun, yaitu sebanyak 79 Orang atau sebesar 52,7 %. Responden dengan usia kurang dari 25 tahun yang mencapai 44 orang atau 29,3%, dan terakhir responden yang berusia diatas 35 tahun merupakan jumlah paling kecil sejumlah 27 orang atau sebesar 18,0 %.

2. Profile Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2 Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMU/SLTA	50	33,3
2	D3	33	22,0
3	S1	67	44,7
JUMLAH		150	100,0

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.2, menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling dominan adalah S1 (Sarjana/Strata 1), yaitu sebanyak 67 orang atau sebesar 44,7 %, sedangkan persentase terkecil adalah responden yang pendidikan terakhirnya Diploma III (D3) yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 22 %. Responden yang berpendidikan terakhir SMU/SLTA sederajat juga ternyata masih cukup banyak, yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 33,3%, pada umumnya mereka merupakan *staff accounting* di perusahaan masing-masing.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Tangible (Wujud Fisik) - X1

Dari data jawaban atas pernyataan variabel *tangible* yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Tangible (X1)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
1	Ruangan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Madya Batam nyaman	0,7	1,3	9,3	70,0	18,7
2	Media penyaluran saran mudah digunakan.	0,7	1,3	25,3	63,3	9,3
3	Sistem informasi Elektronik yang ada dapat diakses dengan mudah.	1,3	5,3	24,7	53,3	15,3
4	Sistem antrian dibuat teratur.	0,7	0,0	8,7	58,0	32,7
5	Tempat duduk antrian yang tersedia mencukupi	1,3	3,3	17,3	58,7	19,3
6	Tata letak ruangan dalam kantor teratur.	1,3	2,7	30,7	54,7	10,7
7	Lokasi kantor mudah dijangkau.	4,0	12,7	34,7	41,3	7,3

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.3, menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) lebih dari 50% untuk hampir seluruh instrumen variabel *tangible*, bahkan untuk indikator system antrian, jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai jumlah yang tertinggi yaitu 90,7 % (butir 3). Untuk indikator ruangan TPT , jumlah responden yang sangat setuju dan setuju juga mencapai angka yang cukup tinggi, yaitu 88,7%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sangat memperhatikan sistem antrian dan kenyamanan ruangan tempat pelaporan (TPT) dan hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hal yang unik terjadi pada indikator lokasi kantor, dimana sikap responden yang memilih sangat setuju dan setuju pada butir pernyataan ini hanya sebanyak 48,6%. Jumlah ini merupakan persentase terendah dibandingkan indikator lainnya pada variabel *tangible*. Hal ini disebabkan lokasi kantor yang

berada di batu ampar, dan sebagian besar wajib pajak berada di wilayah Mukakuning dan Tanjung Uncang yang jaraknya cukup jauh dari Batu Ampar.

2. Variabel Reliability (Kehandalan) – X2

Dari data jawaban atas pernyataan variabel *reliability* (kehandalan) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Reliability (X2)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
8	Pegawai senantiasa menepati janji atas proses pelayanan yang diberikan kepada WP.	0,7	2,7	30,0	50,7	16,0
9	Pegawai memberikan pelayanan yang terbaik.	0,7	3,3	14,7	66,0	15,3
10	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar operating prosedur (SOP).	0,7	0,7	26,0	58,7	14,0
11	Pegawai menguasai peraturan perpajakan dengan baik.	0,7	5,3	28,7	52,7	12,7
12	Pegawai pajak, mampu memberikan pemecahan masalah dengan tepat.	1,3	5,3	34,7	46,7	12,0

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel *reliability* atau kehandalan mencapai lebih dari 50 %. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya wajib pajak melihat para pegawai cukup cakap dalam menjalankan tugas dan pelayanan yang menjadi tanggungjawabnya. Bahkan untuk indikator pelayanan terbaik, responden member skor tertinggi pada variable ini, yaitu sebanyak 122 orang atau sebesar 81,3%. Untuk indikator pemecahan masalah, responden yang menyatakan sangat setuju (ss) dan setuju (s) berjumlah 88 orang atau sebesar 58,7%, banyak responden yang bersikap netral (n) pada indikator ini, yaitu sebesar 34,7%.

3. Variabel Responsiveness – Daya Tanggap (X3)

Dari data jawaban atas pernyataan Variabel Responsiveness – Daya Tanggap (X3) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
14	Pegawai cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.	0,7	3,3	28,7	52,0	15,3
15	Pegawai cepat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi.	1,3	4,7	34,0	46,0	14,0
16	Pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan.	0,7	4,0	22,0	59,3	14,0
17	Informasi yang diberikan pegawai disampaikan dengan jelas.	0,7	1,3	22,7	64,0	11,3
18	Pegawai segera membantu setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak.	0,0	5,3	28,0	55,3	11,3

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel *responsiveness* atau daya tanggap mencapai lebih dari 50 %. Untuk Indikator informasi yang jelas (butir 17), jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 113 orang atau sebesar 75,3%. Jumlah ini merupakan yang tertinggi untuk variabel *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sangat membutuhkan informasi yang jelas dan benar mengenai perpajakan, baik mengenai aturan dan peraturan maupun tentang informasi informasi lainnya mengenai perpajakan. Untuk indikator pemberian solusi permasalahan (butir 15), responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju mencapai 90 orang atau sebesar 60%. Responden yang bersikap netral (n) cukup besar pada indikator ini, yaitu mencapai 34,0%.

4. Variabel Assurance - Jaminan (X4)

Dari data jawaban atas pernyataan Variabel Assurance - Jaminan (X4) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Assurance (X4)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
19	Pegawai dipercaya dalam memegang teguh rahasia jabatan.	0,0	2,7	35,3	48,0	14,0
20	Pegawai dapat memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.	0,0	1,3	20,7	63,3	14,7
21	Pelayanan yang diberikan memberikan rasa tenang terhadap wajib pajak.	0,7	2,7	20,7	62,7	13,3
22	Pegawai menjamin setiap wajib pajak akan dilayani sesuai aturan yang ada.	1,3	1,3	16,7	66,7	14,0
23	Informasi yang diberikan selalu akurat.	0,7	4,7	30,7	54,7	9,3

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel *assurance* atau jaminan mencapai lebih dari 50 %. Untuk indikator jaminan pelayanan sesuai aturan (butir 22), responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 121 orang atau sebesar 80,7% yang merupakan persentase tertinggi untuk variabel ini, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak menginginkan mendapat pelayanan sesuai peraturan yang ada. Untuk indikator kepercayaan atas rahasia jabatan (butir 19), dimana responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 93 orang atau sebesar 62,0%. Responden yang bersikap netral (n) pada indikator kepercayaan atas rahasia jabatan (butir 19) cukup banyak, yaitu sebesar 35,3%, dan tidak ada responden yang bersikap sangat tidak setuju (sts)

5. Variabel Empathy – Empati (X5)

Dari data jawaban atas pernyataan Variabel Empathy – Empati (X5) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Empathy (X5)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
24	Pegawai memberi perhatian kepada setiap wajib pajak.	0,7	6,0	30,7	49,3	13,3
25	Pegawai selalu berusaha memahami kebutuhan WP.	0,7	6,7	37,3	45,3	10,0
26	Pegawai selau mengutamakan kepentingan WP.	0,7	6,7	42,0	40,7	10,0
27	Pegawai bersedia mendengar keluhan wajib pajak.	0,7	4,0	22,7	62,7	10,0
28	Pegawai dapat membangun minat wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan.	0,7	5,3	35,3	48,0	10,7
29	Pegawai mau dengan penuh kesungguhan melayani wajib pajak.	1,3	3,3	28,0	53,3	14,0

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel *empathy* atau empati mencapai lebih dari 50 %. Untuk Indikator Kesiediaan mendengar (butir 27), responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 109 orang atau sebesar 72,7%, hal ini merupakan yang tertinggi untuk variabel *empathy*, dan menunjukkan bahwa wajib pajak memang menginginkan keluhan dan masalah yang dihadapinya didengar oleh petugas untuk diberikan solusi dan pemecahan. Untuk indikator mengutamakan kepentingan WP, jumlah responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 76 orang atau sebesar 50,7%, jika dilihat per skala likert, maka responden lebih banyak memilih skala Netral yaitu sebesar 42,0%. Hal ini cukup menarik karena menunjukkan bahwa wajib pajak sangat memperhatikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

6. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1)

Dari data jawaban atas pernyataan Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
30	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	1,3	5,3	27,3	49,3	16,7
31	saya menerima pelayanan sesuai dengan harapan saya.	1,3	4,7	30,0	53,3	10,7
32	Pelayanan yang saya harapkan sesuai dengan kenyataan.	1,3	2,7	36,7	47,3	12,0
33	Mutu pelayanan sesuai dengan informasi yang saya dengar sebelumnya.	1,3	5,3	31,3	54,0	8,0
34	Saya puas mejadi wajib pajak di KPP Madya Batam.	1,3	0,7	20,0	59,3	18,7

Sumber : Data Primer 2010, diolah

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel kepuasan wajib pajak mencapai lebih dari 50 %. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak pada umumnya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Untuk Indikator Kepuasan secara menyeluruh (butir 34) , responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 117 orang atau sebesar 78,0%, atau persentase tertinggi untuuk seluruh indikator pada variabel ini. Hal ini juga menunjukkan bahwa para wajib pajak merasa puas menerima layanan dari KPP Madya Batam. Indikator pelayanan sesuai kenyataan (butir 32), responden yang sangat setuju (ss) dan yang setuju (s) mencapai 59,3%, namun tetap menunjukkan bahwa mayoritas responden menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

7. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

Dari data jawaban atas pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2) yang diterima dari responden, dapat dilihat dari Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

NO	PERNYATAAN	Jawaban dalam %				
		STS	TS	N	S	SS
35	Saya bersedia menghitung seluruh pajak dengan benar.	0,7	0,7	7,3	62,7	28,7
36	Saya bersedia membayar pajak dengan tepat waktu.	0,7	0,0	6,7	63,3	29,3
37	Saya bersedia melapor SPT Masa dengan tepat waktu.	0,7	0,0	5,3	62,7	31,3
38	Saya bersedia melapor SPT Tahunan dengan tepat waktu.	0,7	0,0	7,3	62,7	29,3
39	Saya bersedia untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakan saya.	0,7	0,7	5,3	62,0	31,3

Sumber : Data Primer 2010, diolah

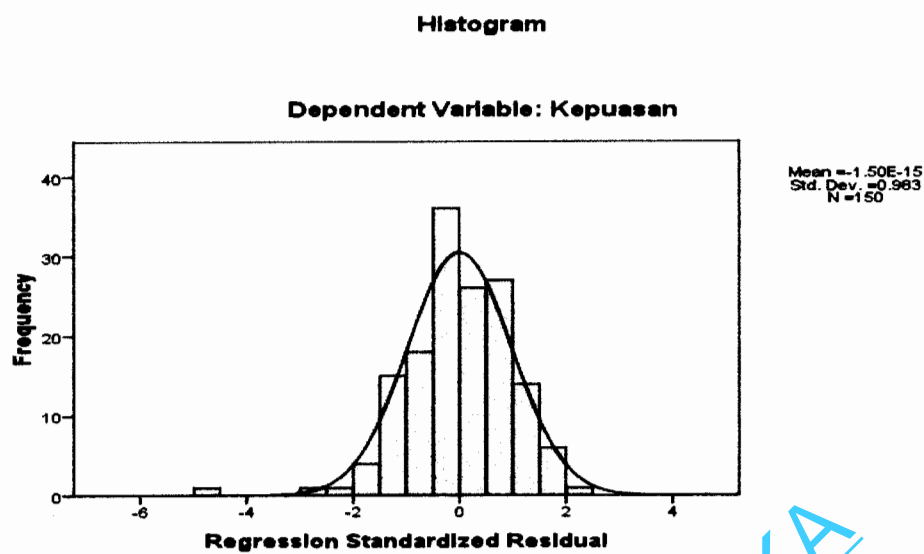
Tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) untuk seluruh indikator dari variabel kepatuhan wajib pajak mencapai lebih dari 90 %. Untuk Indikator Pelaporan SPT tepat waktu, responden yang sangat setuju (ss) dan setuju (s) mencapai 141 orang atau 92 %. Hal ini menunjukkan bahwa para wajib pajak di KPP Madya Batam bersedia menjadi memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya dengan tepat waktu. Hal ini juga dilakukan agar wajib pajak terhindar dari sanksi yang akan dikenakan bila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam menggunakan analisa regresi berganda, maka data yang digunakan harus memenuhi syarat asumsi klasik yang meliputi (1) Normalitas data, (2) Heteroskedastisitas, dan (3) Multikolinieritas. Sedang Otokorelasi diberlakukan untuk data *time series* sehingga tidak diperlukan dalam penelitian ini karena menggunakan data *cross section*. Adapun hasil pengujian terhadap tiga persyaratan dari asumsi klasik adalah sebagai berikut :

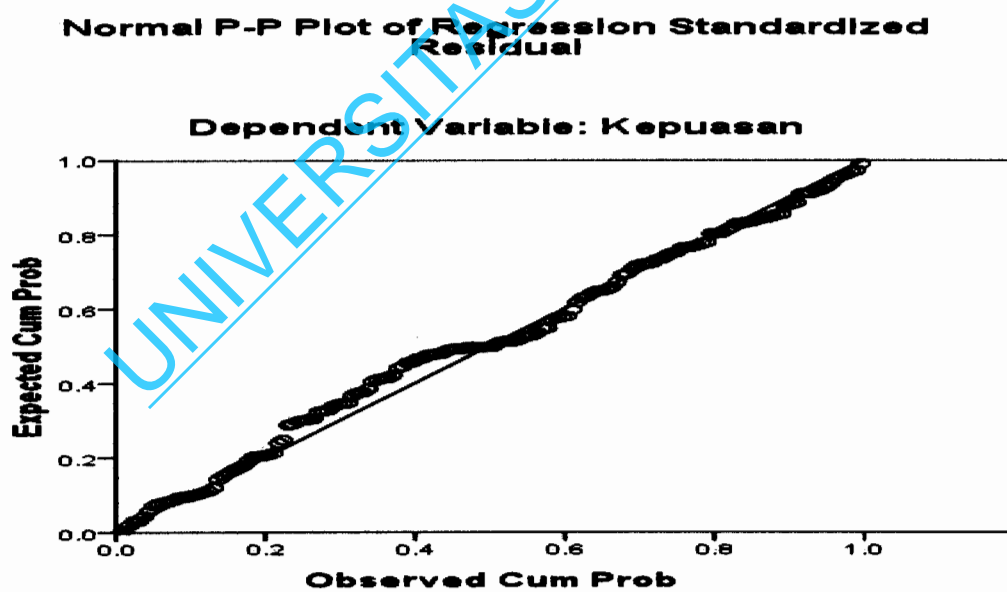
1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) dan analisis statistik (analisis Z skor skewness dan kurtosis) one sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil Pengolahan dengan menggunakan SPSS 17 didapat histogram dan grafik seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 sampai Gambar 4.3 sebagai berikut:



Sumber : Gambar, diolah dengan SPSS

Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas Data



Sumber : Gambar, diolah dengan SPSS

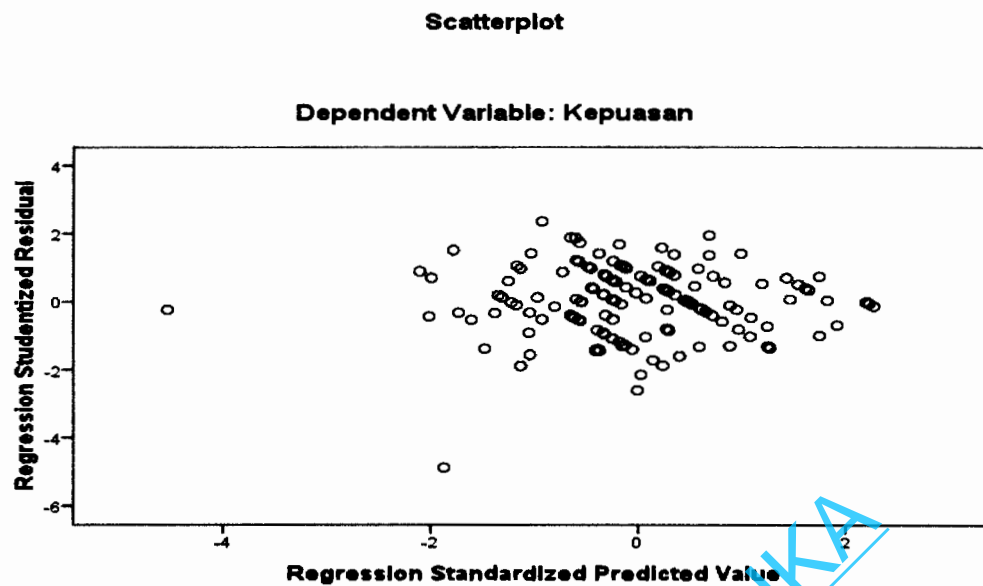
Gambar 4.3 Grafik PP-Plot Uji Normalitas Data

Dari Gambar 4.2, dapat dilihat bahwa distribusi data tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan, sehingga variabel kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berdistribusi mendekati normal.

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan normal. Hal ini dapat dilihat dari gambar distribusi titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat scatter plot (nilai prediksi dependen ZPRED dengan residual SRESID), uji Gletjer, uji Park, dan uji White. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan grafik sebagaimana dilihat dalam Gambar 4.4 berikut :



Sumber : Gambar, diolah dengan SPSS

Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, dimana peningkatan nilai variabel dependen pada sumbu X diikuti dengan peningkatan residual.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent variable). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi, dapat dilakuakn dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan *Variance*

Inflation Factor (VIF), dimana model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka toleransi lebih besar dari 0,1. Hasil pengujian dapat dilihat pada table 4.10 berikut :

Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas

Nomor	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Tangibles	0.486	2.058	Bebas Multikolinieritas
2	Reliability	0.261	3.824	Bebas Multikolinieritas
3	Responsiveness	0.244	4.102	Bebas Multikolinieritas
4	Assurance	0.362	2.759	Bebas Multikolinieritas
5	Emphaty	0.319	3.135	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa :

1. Variabel *Tangibles* memiliki nilai *tolerance* 0.486, atau lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan juga *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2.058, atau dibawah 10 (< 10) sehingga dapat dinyatakan bahwa Variabel *Tangibles* bebas multikolinieritas.
2. Variabel *Reliability* memiliki nilai *tolerance* 0.261, atau lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan juga *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 3.824, atau dibawah 10 (< 10) sehingga dapat dinyatakan bahwa Variabel *Reliability* bebas multikolinieritas.
3. Variabel *Responsiveness* memiliki nilai *tolerance* 0.244, atau lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan juga *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 4.102, atau dibawah 10 (< 10) sehingga dapat dinyatakan bahwa Variabel *Responsiveness* bebas multikolinieritas.

4. Variabel *Assurance* memiliki nilai *tolerance* 0.362, atau lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan juga *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2.759, atau dibawah 10 (< 10) sehingga dapat dinyatakan bahwa Variabel *Assurance* bebas multikolinieritas.
5. Variabel *Emphaty* memiliki nilai *tolerance* 0.319, atau lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan juga *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 3.135, atau dibawah 10 (< 10) sehingga dapat dinyatakan bahwa Variabel *Emphaty* bebas multikolinieritas.

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variable bebas saling lepas atau tidak berkorelasi satu sama lain

E. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji F (Serentak)

Hipotesis nol (H_0) yaitu; $H_0: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$,

artinya; semua variabel independen $X_{1,2,3}$ bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2).

Hipotesis alternatifnya (H_a); $H_a: b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$,

artinya; semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima jika $F_{Hitung} > F_{Tabel}$

H_a diterima jika $F_{Hitung} < F_{Tabel}$

Tabel 4.11 memperlihatkan Anova untuk uji F.

Tabel 4.11 Anova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1269.481	5	253.896	80.646	.000 ^a
	Residual	453.353	144	3.148		
	Total	1722.833	149			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data diolah, 2010

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa F_{Hitung} adalah 80,646 dengan signifikansi nilai F_{Hitung} sebesar 0,000 yang berarti lebih rendah dari 0,05. Sedang nilai pada F_{Tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,74. Dalam perhitungan ini dimana $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.12 Anova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	258.954	1	258.954	35.931	.000 ^a
	Residual	1066.619	148	7.207		
	Total	1325.573	149			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : data diolah, 2010

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa F_{Hitung} adalah 35,931 dengan signifikansi nilai F_{Hitung} sebesar 0,000 yang berarti lebih rendah dari 0,05. Sedangkan nilai pada F_{Tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,74. Dalam perhitungan ini dimana $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian kontribusi pengaruh seluruh variabel *independent* ($X_{1,2,3}$) secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* (Y_1 dan Y_2) yang dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2), dimana $0 < R^2 < 1$

Jika nilai R^2 semakin besar (mendekati 1) maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen/tidak bebas semakin kuat, sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati 0) maka menunjukkan pengaruh yang semakin lemah.

Hasil uji R^2 dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.13 Uji R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.737	.728	1.77434

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17, 2010

Dari Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,858$, yang berarti hubungan antara variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 85,8%, yang artinya memiliki hubungan yang sangat erat sebagaimana kriteria pada Tabel 4.15 dibawah.

Tabel 4.14 Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.442 ^a	.195	.190	2.68456

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17, 2010

Dari Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,442$, yang berarti hubungan antara variable kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 44,2%, yang artinya memiliki hubungan yang cukup erat sebagaimana kriteria pada tabel dibawah.

Untuk melihat hubungan antar variabel, maka terdapat kriteria yang harus dipenuhi sebagai maan disusun dalam tabel berikut :

Tabel 4.15 Hubungan antar Variabel

Nilai R	Interprestasi
0,00 - 0,19	Sangat Tidak Erat
0,20 - 0,39	Tidak Erat
0,40 - 0,59	Cukup Erat
0,60 - 0,79	Erat
0,80 - 0,99	Sangat Erat

Sumber : Situmorang, et all (2010 : 145)

R^2 pada Tabel 4.13 sebesar 0,737 atau 73,7%. Hal ini berarti variasi variabel independen (variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan wajib pajak) sebesar 73,7%. Sementara sisanya sebesar 26,3% diterangkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

R^2 pada Tabel 4.14 sebesar 0,195 atau 19,5%. Hal ini berarti variasi variable independen mampu menjelaskan variable dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 19,5%. Sementara sisanya sebesar 80,5% diterangkan oleh variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji t (secara Parsial)

Langkah-langkah pengujian hipotesis :

$H_0 : b_1 = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen ($X_{1,2,3}$) terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2)

$H_a : b_1 \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen ($X_{1,2,3}$) terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2)

Untuk menguji hipotesis diterima atau ditolak, dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_a diterima Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Hasil pengujian dapat dilihat dari Tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.16 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.402	1.145		-0.351	0.726
	Tangibles	-0.069	0.055	-0.077	-1.251	0.213
	Reliability	0.333	0.094	0.297	3.553	0.001
	Responsiveness	0.171	0.092	0.162	1.866	0.064
	Assurance	0.267	0.083	0.228	3.217	0.002
	Emphaty	0.287	0.068	0.321	4.242	0.000

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17

Tabel 4.17 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	13,829	1,225		11,290	0,000
1	Kepuasan	0,388	0,065	0,442	5,994	0,000

Sumber : Data diolah dengan SPSS 17, 2010

Dari Tabel 4.16 dan 4.17 diatas dapat dapat dijelaskan bahwa :

- a. Untuk Variabel *Tangible* (X1), nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu : $-1,254 < 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,213 yang lebih besar dari 0,05. Dengan Demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak.
- b. Untuk Variabel *Reliability* (X2), nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu : $3,553 > 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *reliability* terhadap kepuasan wajib pajak.

- c. Untuk Variabel *Responsiveness* (X3), nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu : $1,866 > 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,064 yang lebih besar dari 0,05, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara positif namun tidak signifikan atas variabel *responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak.
- d. Untuk Variabel *Assurance* (X4), nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu : $3,217 > 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *assurance* terhadap kepuasan wajib pajak.
- e. Untuk Variabel *Empathy* (X5), nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu : $4,242 > 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak.
- f. Untuk Variabel Kepuasan wajib pajak (Y1), nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu : $5,994 > 0,679$, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel Kepuasan wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.

F. Persamaan Regresi Kepuasan Wajib Pajak

Hasil uji koefisien regresi untuk memprediksi kepuasan wajib pajak berdasarkan atribut-atribut *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dari Tabel 4.14 diatas, dapat ditentukan persamaan regresi bergandanya adalah :

$$Y_1 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + \epsilon$$

$$Y_1 = -0,402 + (-0.069) X_1 + 0,333 X_2 + 0,171 X_3 + 0,267 X_4 + 0,287 X_5 + \epsilon$$

Dimana :

Y_1 = Variabel Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

X_1 = Variabel *Tangible*

X_2 = Variabel *Reliability*

X_3 = Variabel *Responsiveness*

X_4 = Variabel *Assurance*

X_5 = Variabel *Empathy*

ϵ = Epsilon (standar error)

Persamaan diatas menunjukkan bahwa :

- Koefisien regresi untuk variable *tangibles* bernilai negatif, namun empat variable selanjutnya bernilai positif yang jumlahnya lebih besar dari nilai negatif dari variable *tangibles*, sehingga tetap mempunyai hubungan yang positif terhadap variable terikatnya.
- Variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan adalah variable *reliability* dengan koefisien regresinya sebesar 0.333

G. Pembahasan dan Implikasi

1. Pengaruh Variabel *Tangible* terhadap kepuasan wajib pajak

Variabel *tangible* meliputi 7 (tujuh) indikator, yaitu :

- Kenyamanan Ruang TPT (*Front Office*)
- Media Penyaluran Saran
- Sistem Informasi Elektronik
- Sistem Antrian
- Tempat duduk antrian
- Tata letak ruangan, dan
- Lokasi Kantor

Dari analisa deskriptif variabel, dijelaskan bahwa responden yang memilih sangat setuju dan setuju dengan persentase lebih dari 50 % berjumlah enam dari tujuh indikator tersebut. Hal ini berarti secara umum, sarana dan prasarana yang ada di KPP Madya Batam sudah sangat baik sehingga memberikan rasa aman dan nyaman, Sistem antrian dan tempat duduk antrian memang sudah menyesuaikan dengan bank sehingga kekacauan dan keresahan dalam mengantri dapat dihindari.

Sedangkan satu indikator yaitu lokasi kantor, responden yang memilih sangat setuju dan setuju berjumlah kurang dari 50 %. Hal ini disebabkan cakupan wilayah KPP Madya Batam mencakup wilayah sebanyak 2 (dua) pulau, yaitu Pulau Batam dan Bintan, disamping itu adanya kawasan-kawasan industri yang telah didirikan sebagai konsekuensi penetapan Pulau Batam sebagai Kota Industri ternyata berada cukup jauh dari KPP Madya Batam. Hal ini menyebabkan indikator letak kantor ini kurang

disetujui responden atau wajib pajak karena wajib pajak merasa kesulitan dalam melakukan pelaporan pajaknya yang harus dilakukan setiap bulan.

Hasil uji hypotesis (Uji T) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel tangible terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini sama dengan penelitian sebelumnya dimana M. Andi Setijo Nugroho (2004) yang melakukan analisis regresi dan pengujian pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan menjelaskan bahwa variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap kepuasan wajib pajak

Variabel *reliability* meliputi 5 (lima) indikator, yaitu :

- Ketepatan menepati janji
- Pelayanan yang handal
- Pelayanan sesuai standar
- Penguasaan Peraturan Perpajakan
- Ketepatan pemecahan masalah

Berdasarkan analisa deskriptif variabel, jumlah responden yang setuju dan sangat setuju lebih dari 50 % hal ini berarti wajib pajak merasakan petugas pajak handal dan cakap dalam melaksanakan pelayanan dan pengawasan yang menjadi tugasnya . Peran Account Representative (AR) sebagai penghubung antara wajib pajak dengan pemerintah terbukti mampu meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan lebih cepat, sesuai dengan permasalahan dan permohonan yang disampaikan.

Dari hasil uji hypothesis juga dapat disimpulkan bahwa variable reliability mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya.

3. Pengaruh Variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak

Variabel ini meliputi :

- Kecepatan Pelayanan
- Cepat memberikan solusi
- Ketanggapan pelayanan
- Kejelasan Informasi dan
- Kesiediaan membantu

Dari hasil analisis deskriptif variabel, dapat disimpulkan bahwa seluruh wajib pajak setuju bahwa petugas pajak cukup respon dan cepat dalam melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas terutama terhadap aturan dan peraturan baru. KPP Madya Batam telah memiliki forum AR (*Account Representative*), yang salah satu programnya adalah memberikan inhouse training dan pelatihan tentang aturan perpajakan yang baru terbit di lingkungan internal, sedangkan untuk eksternal dilakukan sosialisasi dan pelatihan atas peraturan perpajakan yang terkadang juga melibatkan kerjasama dengan pihak lain diluar Kementerian Keuangan, seperti pihak Pemerintah Kota Batam. Sosialisasi dan pelatihan ini ternyata mampu menjawab kesulitan dan permasalahan yang dihadapi.

Hasil Uji Hypotesis juga mendukung hal ini dan menyimpulkan adanya hubungan yang positif antara variabel responsiveness ini terhadap kepuasan wajib pajak namun ternyata pengaruhnya tidak signifikan dimana signifikansinya (Nilai sig) berjumlah 0,064 atau lebih besar dari 0,05.

4. Pengaruh Variabel *Assurance* terhadap kepuasan wajib pajak

Variabel ini meliputi :

- Kepercayaan
- Rasa aman
- Memberikan rasa tenang
- Kesopanan, dan
- Informasi Akurat

Berdasarkan analisa deskriptif variabel, jumlah responden yang setuju dan sangat setuju lebih dari 50 % untuk seluruh indikator, hal ini berarti wajib pajak merasakan petugas pajak mampu memberikan kepercayaan akan kerahasiaan data dan rasa aman saat pembayaran dan pelaporan pajak. Petugas Pajak sendiri sesungguhnya terikat dengan adanya Pasal 34 dari Undang-undang perpajakan tentang Kerahasiaan Jabatan, dimana petugas pajak sangat dilarang untuk menyampaikan informasi dan data tentang wajib pajak kepada pihak luar kecuali jika ada ijin khusus dari menteri keuangan seperti untuk keperluan persidangan.

Petugas pajak juga sudah dilatih meningkatkan etika dan sopan santun dalam pelayanan, dimana telah dilakukan beberapakali pelatihan dengan melibatkan pembicara dari pihak luar. Dari hasil uji hypothesis juga dapat disimpulkan bahwa

variable *assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Wajib pajak merasakan adanya kepuasan dari sikap dan perilaku dari petugas pajak yang diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya.

5. Pengaruh Variabel *Empathy* terhadap kepuasan wajib pajak

Variabel ini meliputi :

- Perhatian secara Individual
- Memahami kebutuhan wajib pajak
- Mengutamakan kepentingan WP
- Kesiediaan mendengar
- Membangun Minat
- Kesungguhan

Berdasarkan analisa deskriptif variabel, jumlah responden yang setuju dan sangat setuju lebih dari 50 % untuk seluruh indikator. Sejak modernisasi digulirkan di Direktorat Jenderal Pajak, Setiap wajib pajak pasti memiliki *Account Representative* (AR), segala keluhan, pertanyaan dan permasalahan akan disampaikan wajib pajak kepada *Account Representative* (AR)'nya. Hal ini menyebabkan petugas pajak khususnya *Account Representative* (AR) dituntut untuk memiliki perhatian pribadi terhadap para wajib pajak yang menjadi bidang pelayanan dan pengawasannya. Wajib pajak hanya fokus pada satu petugas pajak saja, sehingga birokrasinya menjadi sangat sederhana, dan dari analisa ini diketahui bahwa system ini telah membuat wajib pajak merasa puas dan terlayani.

Dari hasil uji hypothesis juga dapat disimpulkan bahwa variable assurance mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, bahkan dari seluruh variable yang ada, variable empathy memiliki signifikansi yang paling besar ($\text{sig} = 0,000$). Hal ini sedikit berbeda dari penelitian sebelumnya yang menempatkan variable *tangible* sebagai variable yang paling mempengaruhi variable kepuasan.

6. Perbedaan pengaruh variabel independen

Hasil uji hypothesis, menunjukkan adanya sedikit perbedaan antara uji F (Serempak) dengan Uji T (Parsial). Dalam uji hypothesis secara serempak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak. Akan tetapi dalam uji hypothesis secara parsial, maka dapat diketahui bahwa hanya uji *reliability*, *assurance* dan *empathy* saja yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable kepuasan wajib pajak, sementara variable *tangible* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan dan variable *responsiveness* memiliki pengaruh atau hubungan yang positif tetapi tidak signifikan.

7. Pengaruh Variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

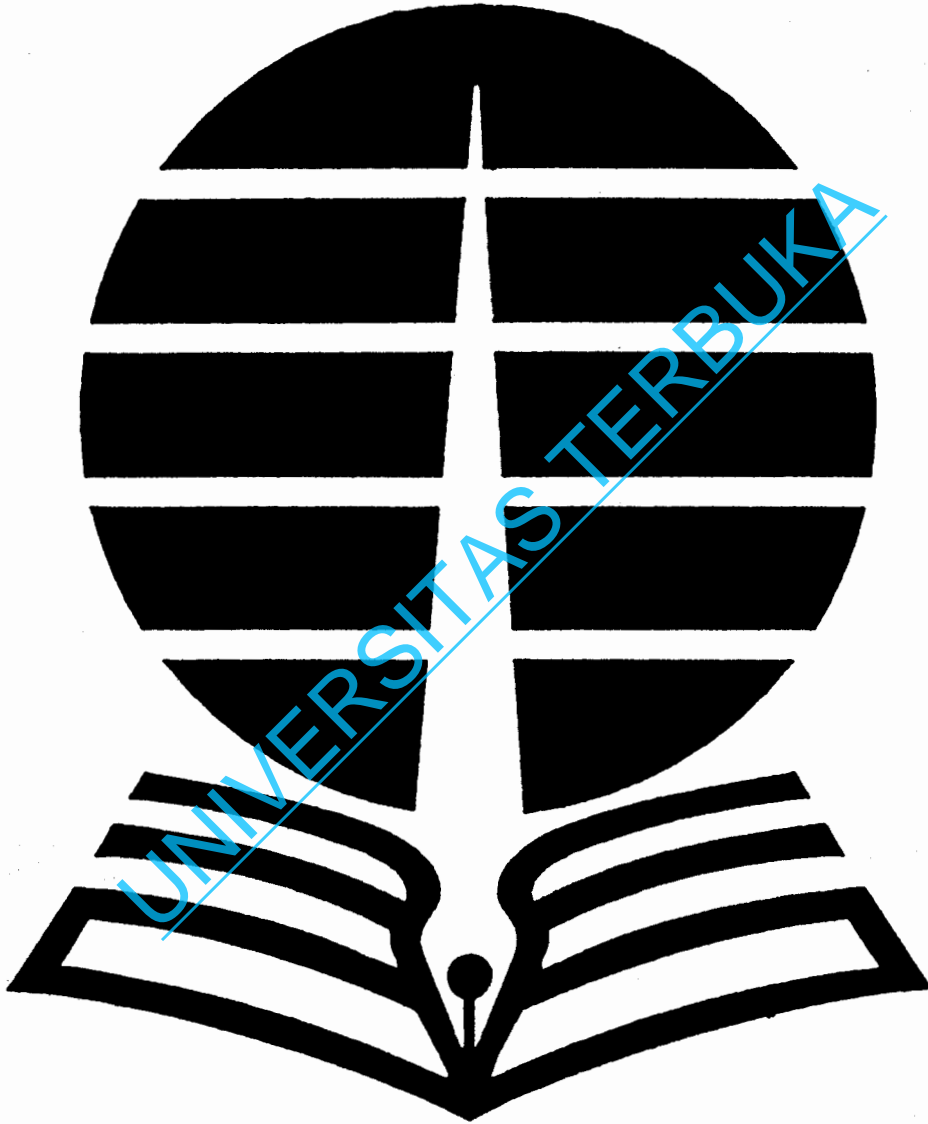
Berdasarkan analisa deskriptif variabel, jumlah responden yang setuju dan sangat setuju lebih dari 50 % untuk seluruh indikator, hal ini berarti wajib pajak secara umum merasa puas atas pelayanan yang diterima di KPP Madya Batam. Berdasarkan analisa deskriptif variable atas Kepatuhan wajib pajak, diketahui

bahwa jumlah responden yang setuju dan sangat setuju mencapai lebih dari 90 %, yang artinya wajib pajak bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelaporan dan pembayaran dengan tepat waktu. Dari analisa variable diatas kemudian dapat dilihat, bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil uji hypothesis juga dapat disimpulkan bahwa variable kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi / sig = 0,000.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Patar Simamora (2006) yang juga menyimpulkan adanya pengaruh yang sangat signifikan dari kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB. V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka akan disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan atas variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.
2. Tidak terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.
3. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *reliability* terhadap kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.
4. Terdapat pengaruh secara positif namun tidak signifikan atas variabel *responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.
5. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *assurance* terhadap kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.

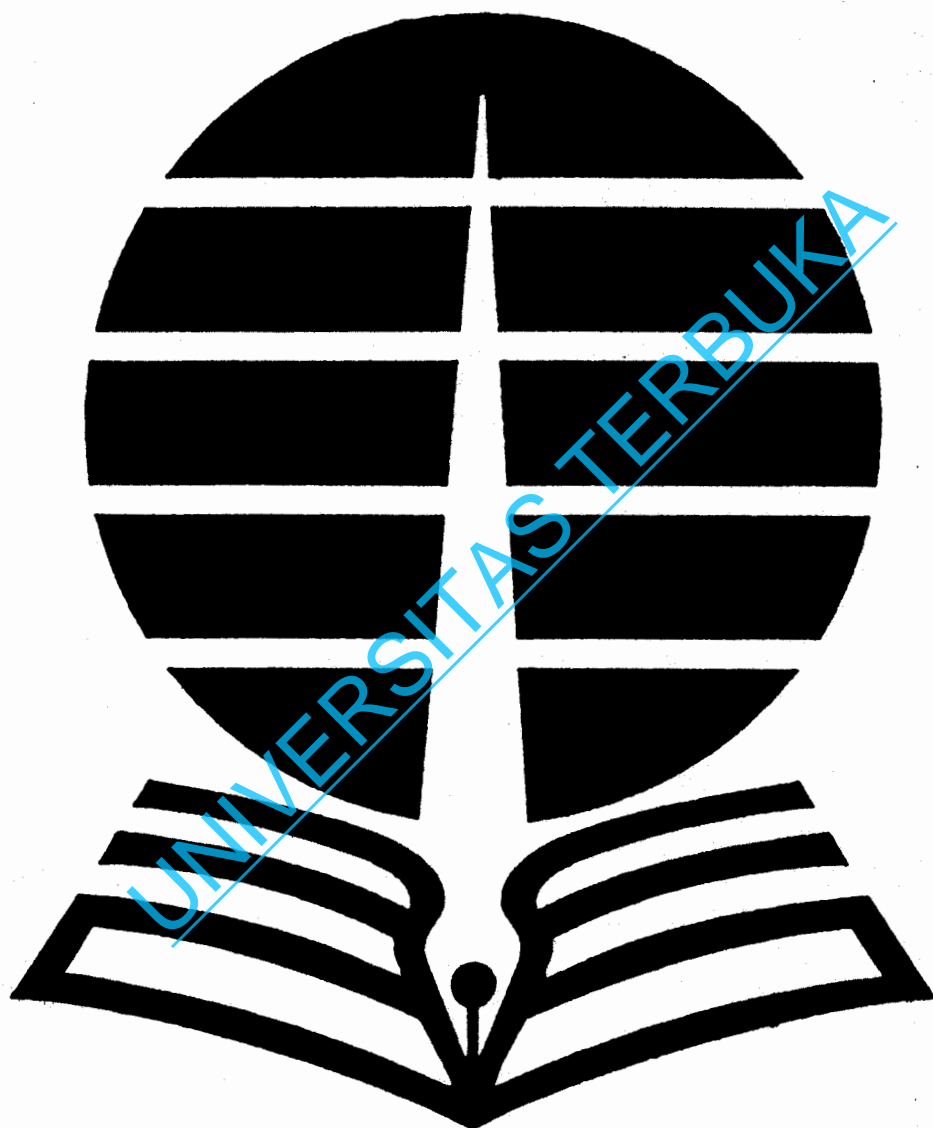
6. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.
7. terdapat pengaruh secara positif dan signifikan atas variabel Kepuasan wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan pengujian *hypothesis* yang telah dirumuskan.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Seluruh sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik dan wajib pajak sudah merasakan kenyamanan saat melaporkan perpajakannya, namun hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel *tangible* ternyata tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga kedepan dapat dilakukan penghematan atas adanya anggaran terhadap perubahan dan pengadaan sarana dan prasarana yang besar.
2. Kehadiran *Account Representatif* ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana wajib pajak sangat memperhatikan memberikan penilaian terhadap sikap dan kepribadian dari petugas pajak. Untuk itu perlu dilakukan pelatihan dan pendidikan bagi setiap petugas pajak terutama pelatihan yang berhubungan dengan empathy dan assurance, sehingga diharapkan kepuasan wajib pajak dapat ditingkatkan.
3. Seiring dengan upaya peningkatan pelayanan, maka daya tanggap petugas pajak juga perlu ditingkatkan dengan pelatihan yang ada. Forum AR yang sudah dibentuk diharapkan menjadi wadah bagi petugas pajak dalam menambah pemahaman perpajakan dan menyeragamkan pendapat atas suatu keputusan atau peraturan/
4. Diperlukan survei kepuasan petugas pajak untuk melakukan deteksi dini terhadap persoalan yang dihadapi, sehingga dapat diketahui secara objektif permasalahan yang ada dalam kaitannya juga dengan peningkatan kinerja petugas.



Daftar Pustaka

- Boediono (1999), *Administrasi Perpajakan*, Jakarta : STIA-LAN.
- Direktorat Jenderal Pajak, www.pajak.go.id, *siaran pers penerimaan pajak sampai dengan 30 Oktober 2010*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak, Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : KEP-174/PJ/2005 tanggal 30 Desember 2005, *tentang Tempat Pendaftaran dan Pelaporan Usaha bagi Wajib Pajak Tertentu pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak, Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-15/PJ/2008 tanggal 15 April 2008, *tentang Tata Cara Penatausahaan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak Dalam Rangka Pemindahan Wajib Pajak /atau Pengusaha Kena Pajak dari dan ke Kantor Pelayanan Pajak Madya*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- F.G Sri Suratno (2004), *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan, Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.*
- Ghozali, Imam, (2001). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Garvin, (1988), *Managing Quality*, Free Press, New York, London.
- Gujarati, Demudar (1995), *Basic Econometrics*, 3 rd Edition ed, Mc-Graw, Hill Inc., New York.
- Ida Manullang (2008), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, USU e-Repository Medan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81/KEP/M.PAN/1993, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 *tentang Pelayanan Publik*, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 62/PMK.01/2009 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 579/KMK.01/2005, tanggal 19 desember 2005, sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 238/KMK.01/2006 tanggal 09 Mei 2006 tentang *Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Bagian Tengah*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa : A.B Susanto, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.

_____, dan Keller (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Jakarta : Indeks..

Lovelock,C., and Wirtz, J (2004), *Service Marketing : People, Technology, Strategy*, 5th edn, Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Lupiyoadi, Rambat; Hamdani, A. (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit , Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.

Norman, D. Nowak. (1973) *Tax Administration In The Theory and Practice*. New York : Preager Publisher.

Nugroho, M. Andi Setijo;Sumadi (2004), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu)*, Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

Parasuraman, (2000). *Measuring Customer Satisfaction*, Payne, Adrian, *The Essence of Services Marketing*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Parasuraman, A, Valare A, Zaithaml, and Leonard L Berry (1985), *A Conceptual Model of Science Quality and Its Implications for Future Reseach*, *Journal of Marketing*, Vol.49 (fall).

Patar Simamora (2006) , *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)*, Universitas Indonesia, Jakarta

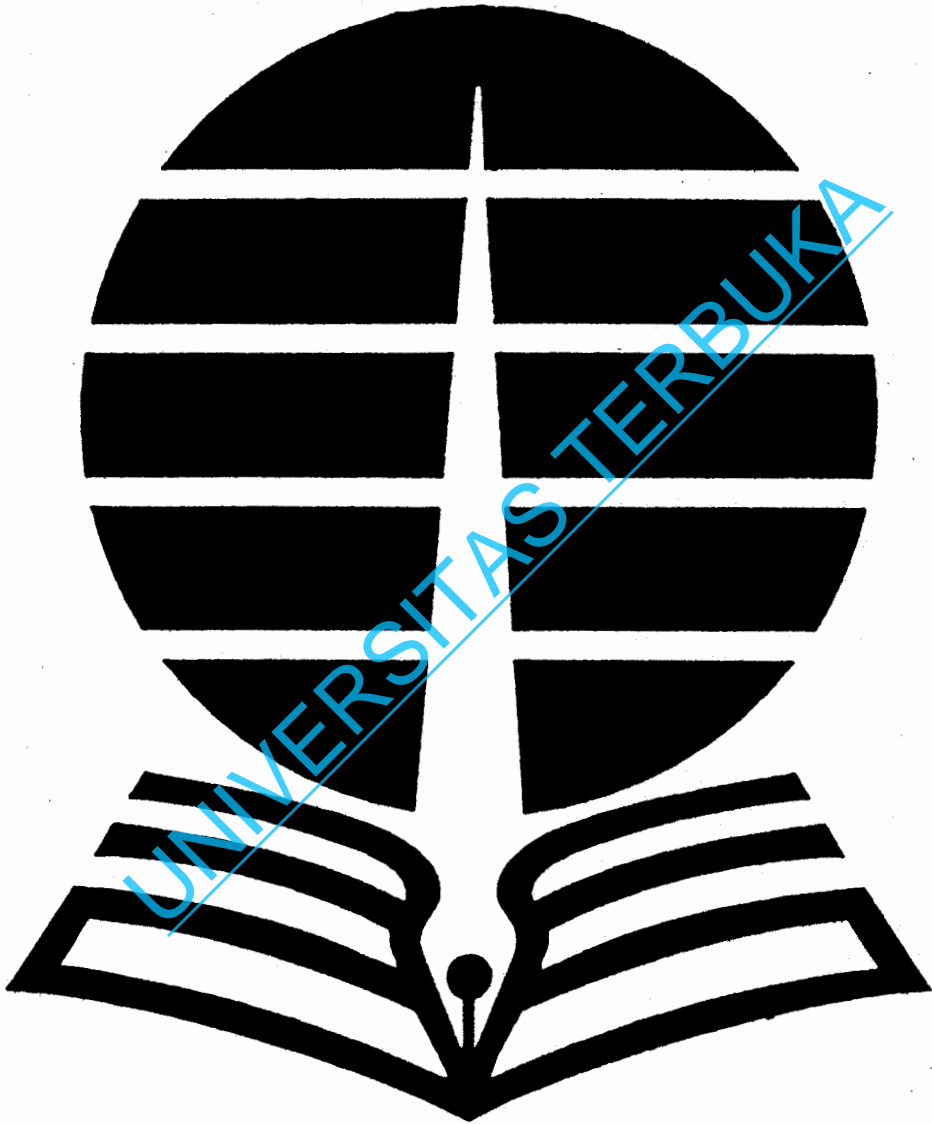
Sekaran, U (2006), *Metodologi Penelitian untuk bisnis*, edisi 4, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Situmorang, et all (2010), *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, USU Press, Medan.

Sugiono (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Umar, Husein (2003), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit Gramedia, Jakarta.

UNIVERSITAS TERBUKA



K U E S I O N E R

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian tentang “ *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam* “, yang sedang kami laksanakan, maka kami mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban pertanyaan berikut dengan jujur dan apa adanya.

Jawaban yang diberikan tidak berpengaruh apapun terhadap Saudara, karena semata-mata hanya untuk keperluan penelitian dan kami menjamin kerahasiaan data dan jawaban Saudara. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

1. **Usia Responden** : Tahun
 2. **Pendidikan Terakhir** :
 3. **Jabatan Responden** :
 4. **Lokasi Responden** :

Petunjuk Pengisian :

- A. Mohon dengan hormat Bpk/Ibu/Saudara/i mengisi identitas responden secara benar menurut keadaan yang sebenarnya.
 B. Bacalah setiap pernyataan dibawah ini, lalu Berilah tanda (X) pada setiap jawaban yang tersedia untuk setiap indikator atau instrument, dari angka 1 yang memiliki makna negative sampai dengan angka 5 yang memiliki makna positif, dengan penjelasan sbb :
- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | 4. Setuju (S) |
| 2. Tidak Setuju (TS) | 5. Sangat Setuju (SS) |
| 3. Netral (N) | |

		STS	TS	N	S	SS
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Ruangan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Madya Batam nyaman					
2	Media penyaluran saran mudah digunakan.					
3	Sistem informasi Elektronik yang ada dapat diakses dengan mudah.					
4	Sistem antrian dibuat teratur.					
5	Tempat duduk antrian yang tersedia mencukupi					
6	Tata letak ruangan dalam kantor teratur.					
7	Lokasi kantor mudah dijangkau.					
8	Pegawai senantiasa menepati janji atas proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.					

		STS	TS	N	S	SS
9	Pegawai memberikan pelayanan yang terbaik.					
10	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar operating prosedur (SOP).					
11	Pegawai menguasai peraturan perpajakan dengan baik.					
12	Pegawai pajak, mampu memberikan pemecahan masalah dengan tepat.					
14	Pegawai cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.					
15	Pegawai cepat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi.					
16	Pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan.					
17	Informasi yang diberikan pegawai disampaikan dengan jelas.					
18	Pegawai segera membantu setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak.					
19	Pegawai dipercaya dalam memegang teguh rahasia jabatan.					
20	Pegawai dapat memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.					
21	Pelayanan yang diberikan memberikan rasa tenang terhadap wajib pajak.					
22	Pegawai menjamin setiap wajib pajak akan dilayani sesuai aturan yang ada.					
23	Informasi yang diberikan selalu akurat.					
24	Pegawai memberi perhatian kepada setiap wajib pajak.					
25	Pegawai selalu berusaha memahami kebutuhan WP.					
26	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan WP.					
27	Pegawai bersedia mendengar keluhan wajib pajak.					
28	Pegawai dapat membangun minat wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan.					
29	Pegawai mau dengan penuh kesungguhan melayani wajib pajak.					
30	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.					
31	saya menerima pelayanan sesuai dengan harapan saya.					
32	Pelayanan yang saya harapkan sesuai dengan kenyataan.					
33	Mutu pelayanan yang saya terima sesuai dengan informasi yang saya dengar sebelumnya.					
34	Saya puas menjadi wajib pajak di KPP Madya Batam.					
35	Saya bersedia menghitung seluruh pajak dengan benar.					
36	Saya bersedia membayar pajak dengan tepat waktu.					
37	Saya bersedia melapor SPT Masa dengan tepat waktu.					
38	Saya bersedia melapor SPT Tahunan dengan tepat waktu.					
39	Saya bersedia untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakan saya.					

TABULASI DATA

No Responden	X1 - TANGIBLES (WUJUD FISIK)							Jumlah X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	1	3	1	1	1	4
3	2	2	2	3	2	2	1	4
4	3	3	2	3	2	2	1	3
5	3	3	2	3	2	2	1	4
6	3	3	2	3	2	2	1	4
7	3	3	2	3	2	3	2	4
8	3	3	2	3	3	3	2	3
9	3	3	2	3	3	3	2	4
10	3	3	2	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	2	4
13	3	3	3	3	3	3	2	4
14	3	3	3	3	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	2	5
17	3	3	3	4	3	3	2	4
18	4	3	3	4	3	3	2	4
19	4	3	3	4	3	3	2	1
20	4	3	3	4	3	3	2	4
21	4	3	3	4	3	3	2	4
22	4	3	3	4	3	3	2	4
23	4	3	3	4	3	3	2	4
24	4	3	3	4	3	3	2	5
25	4	3	3	4	3	3	2	4
26	4	3	3	4	3	3	3	4
27	4	3	3	4	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	3	3	4
30	4	3	3	4	3	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	4
32	4	3	3	4	3	3	3	3
33	4	3	3	4	3	3	3	3
34	4	3	3	4	4	3	3	4
35	4	3	3	4	4	3	3	5
36	4	3	3	4	4	3	3	4
37	4	3	3	4	4	3	3	4
38	4	3	3	4	4	3	3	5

39	4	3	3	4	4	3	3	3
40	4	3	3	4	4	3	3	4
41	4	3	3	4	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	3	3	4
43	4	4	3	4	4	3	3	3
44	4	4	3	4	4	3	3	4
45	4	4	3	4	4	3	3	3
46	4	4	3	4	4	3	3	3
47	4	4	3	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	3	5
57	4	4	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	3	5
65	4	4	4	4	4	4	3	5
66	4	4	4	4	4	4	3	5
67	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	3
75	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	5	4	4	4	5
103	4	4	4	5	4	4	4	4
104	4	4	4	5	4	4	4	4
105	4	4	4	5	4	4	4	4
106	4	4	4	5	4	4	4	4
107	4	4	4	5	4	4	4	4
108	4	4	4	5	4	4	4	4
109	4	4	4	5	4	4	4	4
110	4	4	4	5	4	4	4	4
111	4	4	4	5	4	4	4	4
112	4	4	4	5	4	4	4	4
113	4	4	4	5	4	4	4	4
114	4	4	4	5	4	4	4	3
115	4	4	4	5	4	4	4	4
116	4	4	4	5	4	4	4	4
117	4	4	4	5	4	4	4	3
118	4	4	4	5	4	4	4	4
119	4	4	4	5	4	4	4	5
120	4	4	4	5	4	4	4	4
121	4	4	4	5	4	4	4	3
122	4	4	4	5	5	4	4	3
123	5	4	4	5	5	4	4	3
124	5	4	4	5	5	4	4	4

125	5	4	4	5	5	4	4	4
126	5	4	4	5	5	4	4	4
127	5	4	4	5	5	4	4	4
128	5	4	5	5	5	4	4	3
129	5	4	5	5	5	4	4	3
130	5	4	5	5	5	4	4	4
131	5	4	5	5	5	4	4	4
132	5	4	5	5	5	4	4	4
133	5	4	5	5	5	4	4	4
134	5	4	5	5	5	4	4	3
135	5	4	5	5	5	5	4	5
136	5	4	5	5	5	5	4	3
137	5	5	5	5	5	5	4	4
138	5	5	5	5	5	5	4	5
139	5	5	5	5	5	5	4	4
140	5	5	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	5	5	2
144	5	5	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5	5	4
147	5	5	5	5	5	5	5	4
148	5	5	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	5	5	3
Mean	4,05	3,81	3,78	4,25	3,95	3,75	3,40	3,85

TABULASI DATA

No Responden	X2 - RELIABILITY (KEHANDALAN)					Jumlah X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
	8	9	10	11	12	
1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	2	1	4
3	2	2	3	2	2	4
4	2	2	3	2	2	4
5	2	2	3	2	2	4
6	3	2	3	2	2	4
7	3	3	3	2	2	4
8	3	3	3	2	2	3
9	3	3	3	2	2	3
10	3	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	2	3	5
16	3	3	3	3	3	5
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	5
19	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	4
30	3	4	3	3	3	4
31	3	4	3	3	3	5
32	3	4	3	3	3	2
33	3	4	3	3	3	4
34	3	4	3	3	3	4
35	3	4	3	3	3	4
36	3	4	3	3	3	4
37	3	4	3	3	3	4
38	3	4	3	3	3	5

39	3	4	3	3	3	4
40	3	4	3	3	3	4
41	3	4	3	3	3	3
42	3	4	4	3	3	4
43	3	4	4	3	3	3
44	3	4	4	3	3	5
45	3	4	4	3	3	3
46	3	4	4	3	3	3
47	3	4	4	3	3	4
48	3	4	4	3	3	3
49	3	4	4	3	3	3
50	3	4	4	3	3	3
51	4	4	4	3	3	5
52	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	3	4
62	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	3
105	4	4	4	4	4	5
106	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	5
116	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	3
124	4	4	4	4	4	3

125	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4
127	5	4	4	4	4	4
128	5	5	4	4	4	3
129	5	5	4	4	4	3
130	5	5	5	4	4	4
131	5	5	5	4	4	4
132	5	5	5	5	4	4
133	5	5	5	5	5	4
134	5	5	5	5	5	4
135	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	4
137	5	5	5	5	5	4
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	4
140	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	3
143	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	3
Mean	3,84	3,98	3,91	3,79	3,71	3,81

TABULASI DATA

No Responden	X3 - RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					Jumlah X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
	14	15	16	17	18	
1	1	1	1	1	2	4
2	2	1	2	2	2	4
3	2	2	2	2	2	4
4	2	2	2	3	2	4
5	2	2	2	3	2	3
6	2	2	2	3	2	4
7	3	2	2	3	2	5
8	3	2	3	3	2	4
9	3	2	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	5
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	5
16	3	3	3	3	3	5
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	2
33	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	5

39	3	3	3	4	3	4
40	3	3	3	4	3	5
41	3	3	4	4	3	3
42	3	3	4	4	3	4
43	3	3	4	4	3	3
44	3	3	4	4	3	4
45	3	3	4	4	3	4
46	3	3	4	4	3	4
47	3	3	4	4	3	4
48	3	3	4	4	3	3
49	3	3	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	3
51	4	3	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4
53	4	3	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4
57	4	3	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4
60	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	2
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	5
106	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	5
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	2
112	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	5
116	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	3
122	4	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	2
124	4	4	4	4	4	3

125	4	4	4	4	4	3
126	4	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4
128	5	4	4	4	4	2
129	5	4	4	4	4	3
130	5	5	5	4	4	4
131	5	5	5	4	4	4
132	5	5	5	4	4	4
133	5	5	5	4	4	4
134	5	5	5	5	5	3
135	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	3
137	5	5	5	5	5	4
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	4
140	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	3
143	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	3
Mean	3,87	3,77	3,93	3,95	3,86	3,77

TABULASI DATA

No Responden	X4 - ASSURANCE (JAMINAN)					Jumlah X4
	X4.1 19	X4.2 20	X4.3 21	X4.4 22	X4.5 23	
1	2	2	1	1	1	3
2	2	2	2	1	2	4
3	2	3	2	2	2	3
4	2	3	2	2	2	3
5	3	3	2	3	2	4
6	3	3	3	3	2	4
7	3	3	3	3	2	5
8	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	5
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	5
16	3	3	3	3	3	5
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	5
19	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	4
32	3	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	4
34	3	4	3	4	3	4
35	3	4	3	4	3	4
36	3	4	3	4	3	4
37	3	4	4	4	3	4
38	3	4	4	4	3	5

39	3	4	4	4	3	4
40	3	4	4	4	3	5
41	3	4	4	4	3	4
42	3	4	4	4	3	4
43	3	4	4	4	3	3
44	3	4	4	4	3	4
45	3	4	4	4	3	3
46	3	4	4	4	3	4
47	3	4	4	4	3	4
48	3	4	4	4	3	4
49	3	4	4	4	3	3
50	3	4	4	4	3	4
51	3	4	4	4	3	4
52	3	4	4	4	3	4
53	3	4	4	4	3	4
54	3	4	4	4	3	4
55	3	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	2
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	5
106	4	4	4	4	4	2
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	3
114	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	3
124	4	4	4	4	4	3

125	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3
129	4	5	4	4	4	3
130	5	5	4	5	4	4
131	5	5	5	5	4	4
132	5	5	5	5	4	4
133	5	5	5	5	4	4
134	5	5	5	5	4	4
135	5	5	5	5	4	4
136	5	5	5	5	4	3
137	5	5	5	5	5	4
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	3
140	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	3
Mean	3,86	4,05	3,99	4,05	3,83	3,82

TABULASI DATA

No Responden	X5 - EMPATHY (EMPATI)						Jumlah X5
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
	24	25	26	27	28	29	
1	1	1	1	1	1	1	4
2	2	2	2	2	2	1	3
3	2	2	2	2	2	2	4
4	2	2	2	2	2	2	3
5	2	2	2	2	2	2	3
6	2	2	2	2	2	2	4
7	2	2	2	2	2	2	4
8	2	2	2	3	2	3	3
9	2	2	2	3	2	3	4
10	2	2	2	3	3	3	5
11	3	2	2	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	5
15	3	3	3	3	3	3	5
16	3	3	3	3	3	3	5
17	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	5
25	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	5
36	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	5

39	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	3	4	3	4	4
51	3	3	3	4	3	4	4
52	3	3	3	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4
56	3	3	3	4	3	4	4
57	4	3	3	4	3	4	4
58	4	3	3	4	3	4	3
59	4	3	3	4	3	4	4
60	4	3	3	4	3	4	3
61	4	3	3	4	3	4	4
62	4	3	3	4	3	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4
64	4	3	3	4	4	4	4
65	4	3	3	4	4	4	5
66	4	3	3	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	3
70	4	4	3	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	3
73	4	4	3	4	4	4	2
74	4	4	3	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	5
109	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	4	2
114	4	4	4	4	4	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	2
123	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4

125	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	5	3
130	4	4	4	4	4	5	3
131	5	4	4	4	4	5	3
132	5	4	4	4	4	5	4
133	5	4	4	4	4	5	3
134	5	4	4	4	4	5	4
135	5	4	4	4	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	3
137	5	5	5	5	5	5	4
138	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	4
140	5	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	4
148	5	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	5	3
Mean	3,85	3,74	3,70	3,95	3,81	3,95	3,66

TABULASI DATA

No Responden	Y1 - KEPUASAN WAJIB PAJAK					Jumlah Y1
	Y1.1 30	Y1.2 31	Y1.3 32	Y1.4 33	Y1.5 34	
1	1	1	1	1	1	4
2	1	1	1	1	1	4
3	2	2	2	2	2	3
4	2	2	2	2	3	3
5	2	2	2	2	3	3
6	2	2	2	2	3	4
7	2	2	3	2	3	4
8	2	2	3	2	3	3
9	2	2	3	2	3	4
10	2	3	3	2	3	4
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	5
15	3	3	3	3	3	5
16	3	3	3	3	3	5
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	2
33	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	4	5

39	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	4	2
44	3	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	4	4
48	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	4	4
50	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	4	4
52	4	3	3	3	4	3
53	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	3	4	4
55	4	4	3	3	4	4
56	4	4	3	3	4	4
57	4	4	3	3	4	4
58	4	4	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	5
60	4	4	3	4	4	3
61	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	2
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	5
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	5
109	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	1
112	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	4	3
114	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	5	4
124	4	4	4	4	5	4

125	4	4	4	4	5	4
126	5	4	4	4	5	4
127	5	4	4	4	5	4
128	5	4	4	4	5	3
129	5	4	4	4	5	3
130	5	4	4	4	5	4
131	5	4	4	4	5	4
132	5	4	4	4	5	3
133	5	4	5	4	5	3
134	5	4	5	4	5	3
135	5	5	5	4	5	5
136	5	5	5	4	5	4
137	5	5	5	4	5	4
138	5	5	5	4	5	5
139	5	5	5	5	5	4
140	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	3
Mean	3,95	3,88	3,87	3,84	4,16	3,73

TABULASI DATA

No Responden	Y2 - KEPATUHAN WAJIB PAJAK					Jumlah y2
	Y2.1 35	Y2.2 36	Y2.3 37	Y2.4 38	Y2.5 39	
1	1	1	1	1	1	4
2	2	3	3	3	2	5
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	5
5	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	5
8	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4
10	3	3	4	3	3	5
11	3	3	4	3	4	4
12	3	4	4	3	4	5
13	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4	5
16	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4	1
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5

39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	5
60	4	4	4	4	4	5
61	4	4	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	5
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	5
73	4	4	4	4	4	5
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	5
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	5
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	5
93	4	4	4	4	4	5
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3
100	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4
104	4	4	5	4	5	4
105	4	4	5	4	5	5
106	4	4	5	4	5	4
107	4	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	4
109	5	5	5	5	5	4
110	5	5	5	5	5	4
111	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	3
114	5	5	5	5	5	4
115	5	5	5	5	5	4
116	5	5	5	5	5	4
117	5	5	5	5	5	3
118	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	4
121	5	5	5	5	5	4
122	5	5	5	5	5	4
123	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	4

125	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	3
129	5	5	5	5	5	4
130	5	5	5	5	5	4
131	5	5	5	5	5	4
132	5	5	5	5	5	4
133	5	5	5	5	5	4
134	5	5	5	5	5	4
135	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	4
137	5	5	5	5	5	4
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	4
140	5	5	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	4
144	5	5	5	5	5	4
145	5	5	5	5	5	4
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	4
148	5	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	4
150	5	5	5	5	5	3
Mean	4,41	4,45	4,49	4,45	4,49	4,21

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kepuasan /METHOD=ENTER
Tangibles Reliability Responsiveness Assurance Emphaty /SCATTERPLOT=(*ZPRED
,*SRESID) /RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.737	.728	1.77434

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1269.481	5	253.896	80.646	.000 ^a
	Residual	453.353	144	3.148		
	Total	1722.833	149			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness ^a		Enter

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.402	1.145		-.351	.726
	Tangibles	-.069	.055	-.077	-1.251	.213
	Reliability	.333	.094	.297	3.553	.001
	Responsiveness	.171	.092	.162	1.866	.064
	Assurance	.267	.083	.228	3.217	.002
	Emphaty	.287	.068	.321	4.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tangibles	.486	2.058
	Reliability	.261	3.824
	Responsiveness	.244	4.102
	Assurance	.362	2.759
	Emphaty	.319	3.135

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

Model		Emphaty	Tangibles	Assurance
1	Correlations			
	Emphaty	1.000	-.267	-.287
	Tangibles	-.267	1.000	.015
	Assurance	-.287	.015	1.000
	Reliability	-.134	-.297	-.168
	Responsiveness	-.267	-.038	-.304
Covariances	Emphaty	.005	-.001	-.002
	Tangibles	-.001	.003	6.956E-5
	Assurance	-.002	6.956E-5	.007
	Reliability	.000	-.002	-.001
	Responsiveness	-.002	.000	-.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

Model			Reliability	Responsiveness
1	Correlations	Empathy	-.134	-.267
		Tangibles	-.297	-.038
		Assurance	-.168	-.304
		Reliability	1.000	-.468
		Responsiveness	-.468	1.000
	Covariances	Empathy	.000	-.002
		Tangibles	-.002	.000
		Assurance	-.001	-.002
		Reliability	.009	-.004
		Responsiveness	-.004	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension		
		Eigenvalue	Condition Index
1	1	5.955	1.000
	2	.018	18.056
	3	.009	25.464
	4	.008	28.009
	5	.006	32.398
	6	.004	36.786

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

Model			Reliability	Responsiveness
1	Correlations	Empathy	-.134	-.267
		Tangibles	-.297	-.038
		Assurance	-.168	-.304
		Reliability	1.000	-.468
		Responsiveness	-.468	1.000
	Covariances	Empathy	.000	-.002
		Tangibles	-.002	.000
		Assurance	-.001	-.002
		Reliability	.009	-.004
		Responsiveness	-.004	.008

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions					
		(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.58	.02	.02	.05	.01	.05
	3	.12	.55	.01	.02	.29	.02
	4	.00	.00	.23	.13	.02	.69
	5	.30	.31	.02	.11	.67	.20
	6	.00	.11	.72	.69	.01	.03

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N

Coefficient Correlations^a

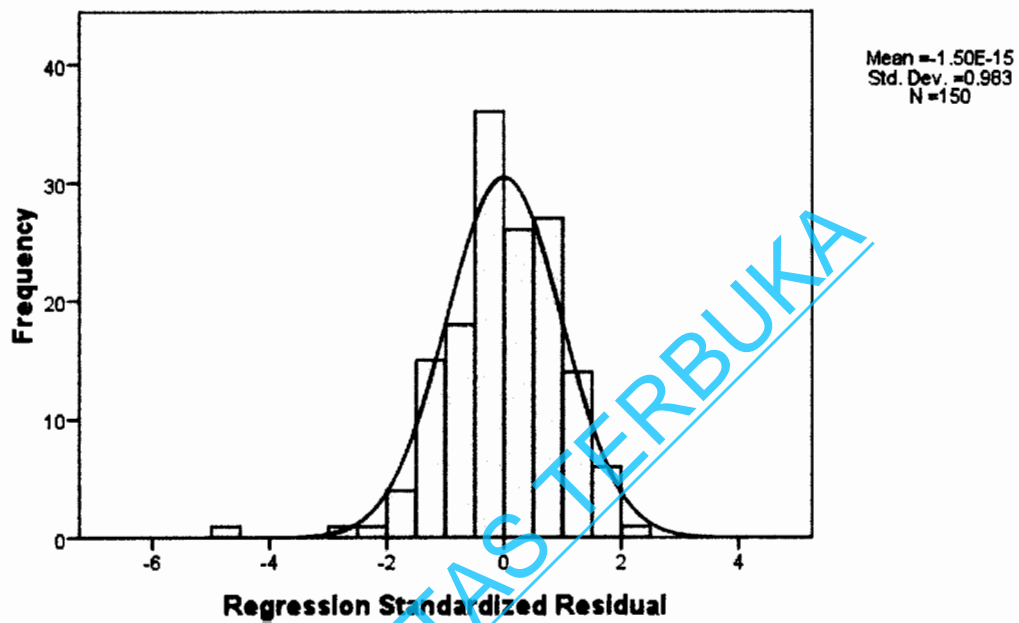
Model		Reliability	Responsiveness		
1	Correlations				
	Empathy	-.134	-.267		
	Tangibles	-.297	-.038		
	Assurance	-.168	-.304		
	Reliability	1.000	-.468		
	Responsiveness	-.468	1.000		
Covariances					
	Empathy	.000	-.002		
	Tangibles	-.002	.000		
	Assurance	-.001	-.002		
	Reliability	.009	-.004		
	Responsiveness	-.004	.008		
Predicted Value	5.3911	25.2755	18.6333	2.91890	150
Std. Predicted Value	-4.537	2.265	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.156	.817	.332	.126	150
Adjusted Predicted Value	5.4962	25.2563	18.6443	2.91266	150
Residual	-8.16791	4.09154	.00000	1.74432	150
Std. Residual	-4.603	2.306	.000	.983	150
Stud. Residual	-4.880	2.355	-.003	1.010	150
Deleted Residual	-9.17943	4.26698	-.01099	1.84342	150
Stud. Deleted Residual	-5.323	2.393	-.006	1.029	150
Mahal. Distance	.157	30.568	4.967	4.803	150
Cook's Distance	.000	.492	.010	.041	150
Centered Leverage Value	.001	.205	.033	.032	150

a. Dependent Variable: Kepuasan

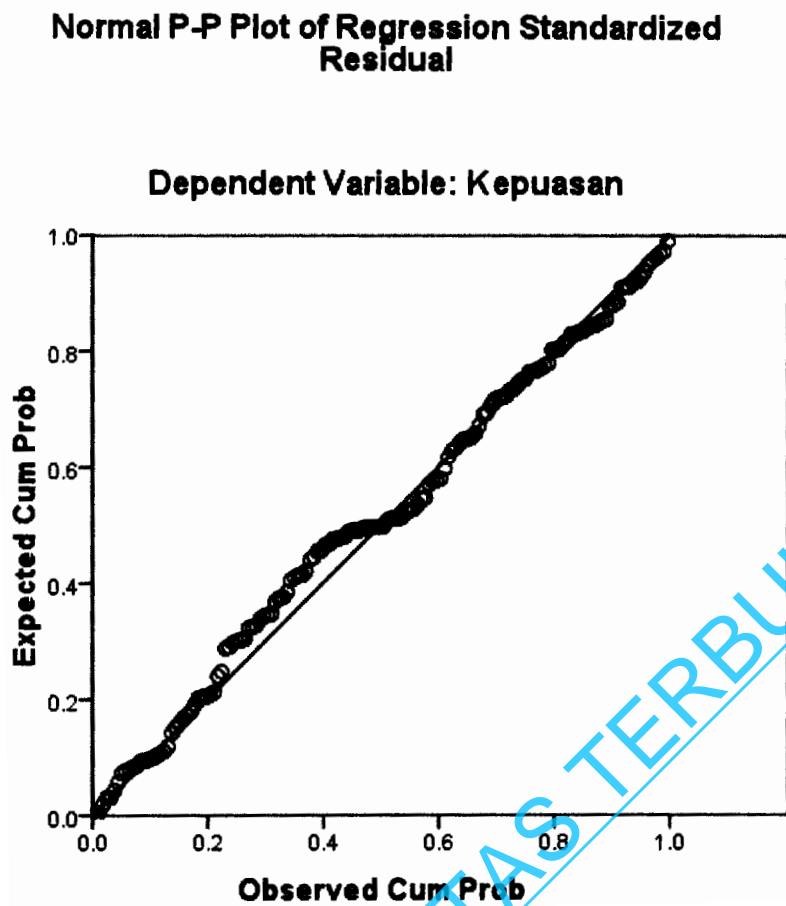
Charts

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan



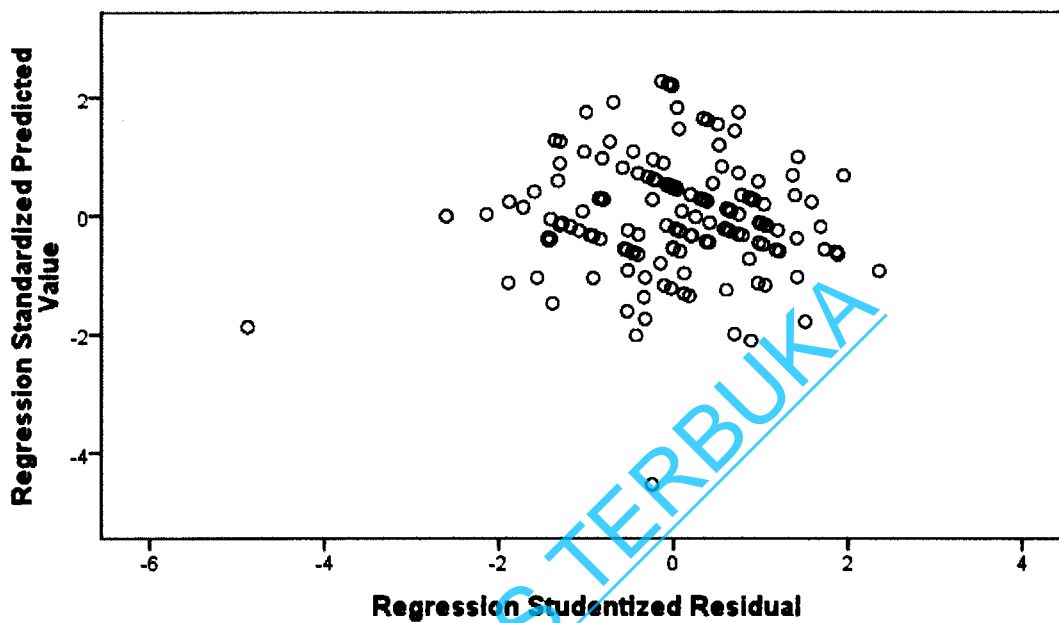
UNIVERSITAS TERBUKA



UNIVERSITAS TERBUKA

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



UNIVERSITAS TERBUKA

NOTULEN UJIAN SIDANG TAPM MM
Ruang Sidang UPBJJ-UT Batam
Jumat, 28 Januari 2011
Pukul: 16.00 – 17.30 WIB

Nama Mahasiswa : Posma Sahat Horas Silitonga
 NIM : 015583223
 Judul TAPM : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam
 Pembimbing 1 : Dr. Chairy, MM
 Pembimbing 2 : Dr. Noeraini Soleiman, M.Ed
 Penguji Ahli : Prof. Lincoln Arsyad, Ph.D
 Ketua Komisi : Paken Pandiangan, S.Si., M.Si

No.	Pertanyaan	Tanggapan
1.	<p>Prof. Lincoln Arsyad, Ph.D.</p> <p>Siapa responden yang diwawancarai?</p> <p>Mengapa autokorelasi yang diuji?</p> <p>Kelebihan penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya?</p>	<p>Secara umum tesisnya cukup bagus.</p> <p>Adalah perusahaan yang datang ke KPP madya untuk pembayaran pajak secara random sampling dengan tingkat kesuksesan sejumlah 150 kuisisioner.</p> <p>Karena menggunakan data cross section</p> <p>Tesis (level S2) akan lebih baik jika review penelitian terdahulu tambah 2-3 artikel (jurnal) lagi untuk meningkatkan mutu tulisan ilmiah</p> <p>Konsistesis penggunaan istilah dalam tesisnya.</p> <p>Penelitian ini tidak berbeda karena hanya beda tempat penerapannya saja.</p>
2.	<p>Dr. Chairy, MM</p> <p>Kenapa pengaruh tangible terhadap kepuasan tidak signifikan?</p>	<p>Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan harap ditampilkan untuk menunjukkan hubungannya</p> <p>Karena wajib pajak pada umumnya mengutamakan pelayanan misalnya ketika ada masalah agar WP segera dilayani.</p> <p>Dalam kuisisioner tampilkan profil responden untuk kemurnian tesis</p> <p>Untuk saran agar berkaitan dengan penelitian secara langsung yaitu mengacu pada hipotesa</p>
3.	<p>Dr. Noeraini Soleiman, M.Ed</p>	<p>--</p>
4.	<p>Ketua Komisi</p>	<p>Agar mengikuti panduan penulisan standar UT karena seluruh karya ilmiah mahasiswa yang nantinya akan diupload ke garuda dikti</p>