

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK

Yessie Arisanti

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Service Quality and Satisfaction Taxpayer. This study aims to determine the effect of service quality to satisfaction of the taxpayer at the Regional Revenue Departement Bengkalis. This type of research is a survey research. The study population was taxpayers (both individual and corporate) are subject to tax payment obligation BPHTB. Total sample of 100 people conducted by accidental. Collection techniques by observation, questionnaire and documentation. Data analysis methods used is Multiple Linear Regression with SPSS version 17 for Windows. The results showed that the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical form) simultaneously and partially positive and significant effect on taxpayer satisfaction. Variable empathy is the dominant variable influencing satisfaction of taxpayers.

Keywords: quality of service, satisfaction, taxpayers

Abstrak: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak (baik perorangan maupun badan) yang dikenakan kewajiban pembayaran Pajak BPHTB. Jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dilakukan secara *accidental*. Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi. Metode Analisis Data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan *SPSS version 17 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik) secara simultan dan parsial bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel empati adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, wajib pajak

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah dimulai dengan adanya penyerahan sejumlah kewenangan (urusan) dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bersangkutan. Penyerahan berbagai kewenangan dan urusan pemerintah pusat kepada daerah tentunya harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan sumber pembiayaan. Sumber pembiayaan yang paling penting adalah sumber yang dikenal dengan istilah PAD (Pendapatan Asli Daerah) dimana komponen utamanya adalah penerimaan yang berasal dari komponen pajak daerah dan retribusi daerah. (Hartoyo, 2010)

Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelak-

sanaan pemerintahan daerah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah, perlu dilakukan perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah dan pemberian diskresi dalam penetapan tarif.

Undang- Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, perlu disesuaikan dengan kebijakan otonomi daerah. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka dibuatlah Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tanggal 15 September 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang biasa

disebut juga sebagai UU PDRD. Secara garis besar UU PDRD mengatur adanya perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah, menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah, menaikkan tarif maksimum beberapa jenis pajak daerah, dan memberikan diskresi penetapan tarif pajak daerah kepada daerah.

Berlakunya undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang baru disatu sisi akan memberikan keuntungan bagi daerah kabupaten/kota karena adanya sumber-sumber pendapatan baru. Dalam Pasal 2 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak yang dapat dipungut oleh kabupaten/kota ada 11 jenis pajak, dimana 8 pajak merupakan jenis yang lama dan 3 jenis pajak lainnya adalah jenis pajak baru.

Disebutkan juga secara eksplisit dalam Pasal 2 Ayat (3) bahwa daerah dilarang memungut pajak selain yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Ini berarti bahwa jenis-jenis pajak yang bisa dipungut daerah bersifat terbatas dan tertutup. Daerah dilarang untuk menetapkan jenis pajak lain untuk memungutnya. Pajak-pajak jenis baru yang sebelumnya menjadi kewenangan pemerintah pusat dan yang kini diserahkan untuk dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah kabupaten/kota, antara lain sebagai berikut: Pajak Sarang Burung Walet; Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan, dan; Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Pengalihan kewenangan pengelolaan BPHTB dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah dimulai pada tanggal 1 Januari 2011, ini berarti BPHTB akan menjadi pajak daerah sekaligus sumber Penerimaan Asli Daerah (PAD). Pengalihan kewenangan pengelolaan BPHTB dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah tidak hanya sebatas pemungutan/penagihan, melainkan juga pada pendataan, penilaian, penetapan, pelayanan yang menyeluruh di samping pengadministrasian yang harus dilaksana-

kan daerah. (Supriyanto, 2010).

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Riau dengan luas wilayah 7.793,93 km², terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 17 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis. Secara administratif Kabupaten Bengkalis terbagi menjadi 8 Kecamatan yang terdiri dari 19 Kelurahan dan 83 desa yang memiliki banyak potensi yang dapat digali dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah salah satunya dari pajak BPHTB.

Dalam pemungutan BPHTB Kabupaten Bengkalis telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dan Peraturan Bupati Nomor 35 tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan dan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Pajak BPHTB adalah jenis pajak daerah yang masih tergolong baru sebab sebelumnya ditangani oleh Pemerintah Pusat dan saat ini telah dialihkan kepada daerah. Oleh karena jangka waktu pelaksanaannya di daerah masih baru yaitu mulai berlaku sejak bulan Januari 2011, sehingga masih banyak penyesuaian di lapangan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan fenomena yang terjadi saat ini adalah bahwa wajib pajak mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan di Dipenda Kabupaten Bengkalis pada saat wajib pajak mengurus Pajak BPHTB seperti: kurang cepatnya pelayanan dan panjangnya prosedur pengurusan administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Menurut *Standard Operating Procedure (SOP)* bahwa jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan Pajak BPHTB adalah 1 (satu) hari, namun dalam pelaksanaannya rata-rata membutuhkan waktu 2 (dua) hari. Sedangkan panjangnya prosedur pengurusan administrasi disebabkan dalam pengurusan administrasi Pajak BPHTB harus melalui beberapa meja petugas sebelum dilakukan penelitian berkas dan validasi. Setiap wa-

jib pajak menginginkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Menurut Tjiptono (2005) ada 5 dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan wujud fisik (*tangibility*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang sebagai responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden diminta menjawab pertanyaan dengan metode skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

HASIL

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan terpercaya. Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu: 1) Pelayanan sesuai yang dijanjikan, 2) Tepat waktu, 3) Layanan yang sama untuk setiap orang, 4) Petugas tidak membuat kesalahan, 5) Petugas memiliki kecakapan dan 6) Petugas bisa diandalkan. Responden atas analisis ini telah dikumpulkan sebanyak 100 (seratus) orang yang menggunakan jasa pelayanan dalam pengurusan Pajak BPHTB yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan jawaban responden terkait kehandalan petugas pelayanan yang

ada di Dipenda Kabupaten Bengkalis dalam menjalankan tugasnya menangani pajak BPHTB diketahui yang paling dominan menjawab setuju bahwa petugas tidak membuat kesalahan yang dapat merugikan pihak manapun dan dalam menjalankan tugas yang ada senantiasa diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dari data yang diperoleh, maka rata-rata persentase terkait kehandalan petugas pelayanan yang ada di Dipenda Kabupaten Bengkalis memiliki skor tertinggi adalah sebesar 52,67%, responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan, dan yang terendah sebesar 3,00%. Ini berarti bahwa petugas layanan yang ada di Dipenda Kabupaten Bengkalis telah memiliki kehandalan dan kecakapan dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak BPHTB kepada masyarakat yang datang ke Dipenda Kabupaten Bengkalis.

Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kesediaan dan kesiapan petugas/staf pelayanan untuk membantu wajib pajak (tanggap). Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu: 1) Kesigapan dalam menyelesaikan masalah, 2) Siap atas keluhan yang disampaikan, 3) Tanggap terhadap keluhan wajib pajak, 4) Tidak meninggalkan meja layanan saat pelayanan berlangsung, 5) Cekat dan cepat dalam memberikan layanan, dan 6) Tidak menunda-nunda pekerjaan.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 56,50% responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan. Ini berarti bahwa daya tanggap petugas yang memberikan pelayanan di Dipenda Kabupaten Bengkalis sudah sangat baik hal ini dibuktikan dari petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi serta tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam analisis ini maksudnya adalah pengetahuan, keramahan dan kemampuan petugas/staf dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Dalam analisa ini dibahas mengenai: 1) Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya, 2) Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani, 3) Memiliki kemampuan sesuai yang diinginkan, 4) Hasil pekerjaan tidak merugikan, 5) Senantiasa bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan 6) Keamanan data-data wajib pajak.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 53,50% responden memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan atas informasi yang diberikan petugas pelayanan pajak BPHTB dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan aturan yang berlaku hal ini tentu saja menumbuhkan kepercayaan dalam diri masyarakat untuk membayarkan pajak BPHTB nya ke Dipenda Kabupaten Bengkalis.

Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan perhatian yang tulus/ikhlas. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu: 1) Kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak, 2) Kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak, 3) Memberikan informasi yang dibutuhkan, 4) Bekerja tanpa meminta imbalan, 5) Mau mendengarkan keluhan wajib pajak, dan 6) Memberikan solusi terbaik.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 60,67% responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang menangani pajak BPHTB di Dipenda Kabupaten Bengkalis telah mampu mem-

berikan perhatian yang sangat baik dengan cara menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan terkait pajak yang akan dibayarkan oleh wajib pajak selain itu adanya sikap ikhlas dan tulus dari petugas layanan dalam setiap memberikan pelayanan telah menimbulkan rasa empati yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak BPHTB di Kabupaten Bengkalis.

Wujud Fisik (*Tangibility*)

Wujud fisik maksudnya ketersediaan sarana dan prasarana, penampilan petugas/staf pelayanan. Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu: 1) Lokasi Gedung kantor, 2) Ruang Layanan, 3) Penampilan petugas/staf pelayanan, 4) Ketersediaan form pembayaran, 5) Ketersediaan media informasi, dan 6) Teknologi/peralatan yang digunakan

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 59,17% responden memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa terkait sarana dan prasarana penunjang untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin membayarkan pajak BPHTB nya di Dipenda Kabupaten Bengkalis telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh semua pihak. Banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya telah tersedianya informasi-informasi yang valid dan mudah diakses oleh setiap masyarakat melalui media masa dan baliho yang dipajang di Kota Bengkalis selain itu petugas yang memberikan pelayanan senantiasa berpakaian rapi dan bersih sehingga image Dipenda Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkesan dengan baik.

Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Pajak BPHTB di Dipenda Kabupaten Bengkalis memiliki pengaruh yang kuat atas puas tidaknya wajib pajak yang datang untuk melakukan pengurusan Pajak BPHTB. Dari kuesioner

yang telah disebarkan kepada 100 orang responden untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Indikator kepuasan wajib pajak yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah 1). Rasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak BPHTB selalu tersedia di bagian pelayanan 2). Keinginan untuk merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada wajib pajak yang lain, 3). Rasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, 4). merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak BPHTB yang ada di Dipenda Kabupaten Bengkalis karena dapat dengan mudah diakses/ dijangkau, 5). Merasa aman terkait data-data pribadi yang saya berikan kepada petugas pelayanan karena data yang diberikan terlindungi dengan baik, dan 6). Teknologi/ Peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi-informasi yang diinginkan oleh wajib pajak.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 60,33% responden memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa terkait respon kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama ini oleh pegawai Dipenda Kabupaten Bengkalis dalam hal mengelola pajak BPHTB dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (DPA) sudah berjalan sangat baik dan hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya setiap tahun pemasukan pajak dari setoran pajak BPHTB ini.

Pelayanan yang telah diberikan secara baik dan maksimal oleh Dipenda Kabupaten Bengkalis akan membuat masyarakat yang dilayani akan merasa nyaman dan aman serta memiliki kepuasan pribadi yang berefek kepada peningkatan penerimaan daerah dari sektor pajak, selain itu dengan baiknya pelayanan yang diberikan selama ini maka akan membantu kinerja organisasi dalam mencapai target-target pekerjaan yang telah direncanakan.

Hubungan Variabel Penelitian Hasil Uji-f

Untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variabel bebas X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen Y (Kepuasan Wajib Pajak) maka dilakukan uji signifikansi dengan menggunakan uji statistik F (uji F) (Ghozali, 2005:65). Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Pengaruh secara serempak variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB di Dipenda Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Serempak (Uji – F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422.698	5	84.540	74.932	.000 ^a
	Residual	106.052	94	1.128		
	Total	528.750	99			

Predictors: (Constant), wujud fisik, empati, ketanggapan, kehandalan, jaminan
Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa $h = 74,932$ dan $= 2,30$. Diketahui bahwa $h >$ dan nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga keputusan yang diambil adalah bahwa 0 ditolak dan 1 diterima. Hal ini berarti semua variabel bebas yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak atau dapat dikatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik mampu menjelaskan kepuasan wajib pajak

Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara terpisah/individual mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak di gunakan statistik t (Uji t). Pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 5\%$ tingkat pengujian dilakukan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hasil pengujian secara parsial (Uji – t) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Secara Parsial (Uji – t)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	B	Beta			
1 (Constant)		-.045	.698			
Kehandalan		.107	.053	.156	2.021	.046
Ketanggapan		.275	.089	.242	3.083	.003
Jaminan		.177	.088	.166	2.013	.047
Empati		.313	.109	.177	2.883	.005
Wujud Fisik		.309	.079	.305	3.909	.000

Dependent Variable: kepuasan wajib pajak

Sumber: Hasil Penelitian, 2015 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai h untuk variabel kehandalan adalah 2,021 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,046 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel kehandalan, dengan demikian maka secara parsial variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Nilai h untuk variabel ketanggapan adalah 3,083 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,003 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel ketanggapan, dengan demikian maka secara parsial variabel ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Nilai h untuk variabel jaminan adalah 2,013 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,047 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel jaminan, dengan demikian maka secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Nilai h untuk variabel empati adalah 2,883 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,005 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel empati, dengan demikian maka secara parsial variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
5. Nilai h untuk variabel wujud fisik adalah 3,909 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,000 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel wujud fisik, dengan demikian maka secara parsial variabel wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
6. Hasil statistik yang disajikan di atas menunjukkan bahwa secara parsial variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

abel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif rata-rata responden mempunyai penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Nugroho dan Sumardi (2005) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan, ternyata dimensi empati dan wujud fisik lebih dominan dari dimensi lain dalam kualitas pelayanan.

Sementara itu berdasarkan analisis deskriptif rata-rata responden juga mempunyai penilaian yang positif terhadap kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis. Hal ini dapat kita lihat indikator kepuasan wajib pajak yang terdiri dari: perasaan puas karena setiap informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak BPHTB selalu tersedia, dan perasaan puas sesuai dengan harapan, atau dengan kata lain bahwa indikator kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak BPHTB di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda telah terbukti adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil Uji-f atau uji serempak/simultan menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis. Hal ini sesuai dengan pendapat Oliver dalam Tjiptono (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan harga mati bagi kepuasan wa-

jib pajak. Kaitannya dengan penelitian terdahulu Nugroho dan Sumardi (2005) adalah bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan variabel kehandalan, (reliability), ketanggapan (responsibility), jaminan (assurance), empati (empathy) dan wujud fisik (tangibility) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak.

Image/kesan pertama yang mencerminkan kualitas pelayanan suatu instansi yang melayani bidang perpajakan adalah sesuatu yang dapat dilihat. Ruangan yang nyaman, tidak panas, penerangan yang cukup dan beberapa hal pendukung fisik lainnya dapat mencerminkan kualitas pelayanan. Penampilan petugas/staf pelayanan yang bersih dan rapi juga turut berperan dalam mempengaruhi citra pelayanan yang diberikan. Indikator lain yang tidak kalah perlu adalah teknologi/peralatan yang digunakan sebab jika peralatan yang digunakan bukan peralatan dan teknologi modern seperti komputer dan jaringan internet yang mempercepat akses informasi, dipastikan akan sulit menyelesaikan tuntutan tugas secara cepat dan tepat dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang dilayani. Namun terkait dengan perilaku tidak meninggalkan meja pelayanan saat jam kerja berlangsung, hal ini masih perlu dirubah karena selama ini masyarakat sering melihat pegawai Dipenda Kabupaten Bengkalis berada diluar kantor saat jam kerja masih berlangsung sehingga karena hal ini akan berdampak langsung terhadap pelayanan yang akan diberikan dan hal ini harus menjadi catatan penting bagi Dipenda Kabupaten Bengkalis dalam menata kinerja aparaturnya untuk menjadi lebih baik lagi.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari hasil uji simultan (Uji-f) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan

(*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Wujud fisik (*Tangibility*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari: Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Wujud fisik (*Tangibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa empati (*empathy*) adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Empati (*empathy*) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, karena empati merupakan kemampuan petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas, memberikan informasi yang dibutuhkan dan mendengar keluhan wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Bandung: Penerbit PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hartoyo, Harry, dan Untung Supardi. 2010. *Membedah Pengelolaan Administrasi PBB dan BPHTB*. Edisi Asli. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Nugroho, M. Andi Setijo, dan Sumardi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Majalah Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Edisi Khusus On Marketing*.
- Supriyanto, Heru. 2010. *Cara Menghitung PBB, BPHTB dan Bea Materai* Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.