Ekonomis: Journal of Economics and Business, 6(2), September 2022, 684-687
Publisher: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Batanghari Jambi
Address: Jl. Slamet Ryadi, Broni-Jambi Kodepos: 36122
Website: http://ekonomis.unbari.ac.id, email: ekonomis.unbari@gmail.com
ISSN 2597-8829 (Online), DOI 10.33087/ekonomis.v6i2.679

Survey Kepuasan Wajib Pajak dan Kajian Peningkatan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Pantun, Muhammad Syukri*, Hana Tamara Putri
Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari
*Correspondence email: msukri126@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gambaran karakteristik wajib pajak, tingkat kepuasan wajib pajak, tingkat kinerja dan kepentingan atribut mutu pelayanan, menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung serta upaya peningkatan pelayanan pajak Kabupaten Tanjung Jabung Jabung Barat, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explantory survey*, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Dalam Menganalisis data tersebut digunakan teknik statistik deskriptif yang berfungsi untuk mengelompokkan data, menggarap, menyimpulkan, memaparkan serta menyajikan hasil olahan. Dari lima dimensi karakteristik jasa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung/wujud fisik, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi berada dalam kategori sangat puas, kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah di janjikan berada dalam kategori puas, daya tanggap/ketanggapan, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap berada dalam kategori puas, pengaruh langsung dan tidak langsung bukti fisik terhadap kepuasan wajib pajak daerah di Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,118; pengaruh langsung dan tidak langsung keandalan terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,081; pengaruh langsung dan tidak langsung daya tanggap terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,134; pengaruh langsung dan tidak langsung jaminan terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,134; pengaruh langsung dan tidak langsung empati terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,346; Hasil Uji Independent Sample t-test, diperoleh Nilai Uji t sebesar 0,000 dimana 0,000 < 0,05 artinya Terdapat perbedaan yang signifikan antara upaya peningkatan pelayanan pajak yang telah dilakukan oleh kantor BPPRD dengan Harapan Wajib Pajak.

Kata kunci: *explantory survey tangibles; reliability; responsiveness*

Abstract. *This study aims to determine and analyze the description of the characteristics of taxpayers, taxpayer satisfaction levels, performance levels and the importance of service quality attributes, analyze direct and indirect effects and efforts to improve tax services in West Tanjung Jabung Jabung Regency. The research method used in this study is explantory. survey, while the approach used is quantitative. In analyzing the data used descriptive statistical techniques that function to classify data, work on, conclude, describe and present the processed results. Of the five dimensions of service characteristics in evaluating service quality, namely Tangibles, which includes physical facilities, equipment, employees and communication facilities are in the very satisfied category, reliability, namely the ability to provide services immediately, accurately and satisfactory and in accordance with what has been promised are in the satisfied category, Responsiveness, namely the desire of the staff to help customers and provide services responsively are in the satisfied category, Tangible Direct and Indirect Effects Towards Satisfaction of Regional Taxpayers in West Tanjung Jabung Regency of 0.118; Direct and Indirect Effects of Reliability on Satisfaction of Regional Taxpayers of Tanjung Jabung Barat Regency of 0.081; Direct and Indirect Effects of Responsiveness Towards Satisfaction of Local Taxpayers K Tanjung Jabung Barat Regency is 0.134; Direct and Indirect Effects of Assurance on Regional Taxpayer Satisfaction in West Tanjung Jabung Regency is 0.134; Direct and Indirect Effects of Empathy on Compulsory Satisfaction Regional Tax of Tanjung Jabung Barat Regency is 0.346;, the results of the Independent Sample T-Test, obtained a T-Test Value of 0.000 where 0.000 <0.05 means that there is a significant difference between efforts to improve tax services that have been carried out by the BPPRD office. with Taxpayer Expectations.*

Keywords: *explantory survey tangible*s; *reliability; responsiveness*

PENDAHULUAN

Permasalahan pelayanan pajak dalam modernisasi ini penting untuk dikaji, karena dari tujuan modernisasi ini selain untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi, juga untuk mencapai tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Khususnya mengenai kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang menjadi perhatian penting beberapa tahun terakhir ini. Kebijakan operasional di bidang peningkatan pendapatan daerah dari pajak dibagi menjadi menjadi 2 yaitu kepatuhan dan peningkatan kualitas pelayanan. Profesionalisme layanan penyedia jasa dipahami akan menciptakan kepuasan para konsumen. Dengan kata lain, upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan konsumen. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bisa dilihat dari penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan kualitas layanan yang diharapkan atau perbandingan antara kinerja kualitas layanan dengan kualitas layanan yang dinilai penting oleh konsumen. Menurut

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam (Scheider dan White, 2004), terdapat 5 (lima) dimensi karakteristik jasa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) artinya dengan kelima dimensi di atas menjadi indikator apa yang diharapkan oleh pelanggan. Pendapat tersebut sejalan dengan Heizer dan Render (2006) hal penentu kualitas jasa yaitu keandalan (*reliability*). daya tanggap (*res- ponsiveness*), kompetensi (*competence*), akses (*accses*), kesopanan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), kreadibilitas (*credibility*), keamanan (*security*). Understanding (*knowing*) dan nyata (*tangibles*).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, maka pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Sarang Walet, Pajak Bumi dan PBB-P2, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sebagai salah satu instansi Pemerintah Daerah dalam pengelolaan pajak daerah, maka Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Tanjung Jabung Barat harus secara terus menerus memperhatikan kepuasan wajib pajak dan upaya peningkatan pelayanan pajak daerah, kualitas pelayanan pajak sangat penting dalam menerapkan tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan. Sebagaimana kualitas pelayanan pajak yang modern tersebut merupakan strategi BPPRD Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian adalah explantory survey, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Metode explantory survey menurut Singarimbun (1989), yaitu penelitian explanatory atau confirmatory riset menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis atau testing research yang telah dirumuskan sebelumnya. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dari masing-masing variabel serta menguji pengaruh dari variabel-variabel tersebut. Selain daripada itu metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi. Metode Pengumpulan Data yang dilakukan dengan cara melakukan observasi langsung dengan pihak terkait, menggunakan dokumentasi dari instansi terkait dan sumber internet, membagikan kuesioner kepada wajib pajak sebagai responden serta menggunakan sumber literatur dan hasil penelitian terdahulu, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi target yaitu populasi yang direncanakan oleh peneliti di dalam rancangan penelitian berdasarkan jumlah data wajib pajak di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Periode Juni 2021

HASIL

Tabel 1 *coefficients path analysis* dengan menggunakan *standardized coefficients beta* maka nilai koefisien analisis jalur untuk variabel *tangible* (X1) atau Pyx1 adalah 0,197, variabel *reliability* (X2) atau Pyx2 adalah 0,156 dan variabel *responsiveness* (X3) atau Pyx3 adalah 0,231,variabel *assurance* (X4) atau Pyx4 adalah 0,218 dan variabel *emphaty* (X5) atau Pyx5 adalah 0,478. Selanjutnya *coefficients correlations* antara variabel X1 dan X2 (rX1X2) adalah sebesar 0,358, kemudian rX1X3 adalah sebesar 0,384 dan r X1X4 adalah sebesar 0,511, serta rX1X5 sebesar 0,723. Sedangkan variabel X2 dan X3 (rX2X3) adalah sebesar 0,357, kemudian rX2X4 adalah sebesar 0,426, dan r X2X5 adalah sebesar 0,511. Tabel 2 menjelaskan *coefficients correlations* antara variabel X_3 dan X_4 (r_{X3X4}) adalah sebesar 0,294, kemudian r_{X3X5} adalah sebesar 0,322 dan r $_{X4X5}$ adalah sebesar 0,335.

Tabel 1
Coefficients Path Analysis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,707	,067		10,530	,000	,575	,839
	X1	,131	,016	,197	8,233	,000	,100	,163
	X2	,103	,015	,156	6,918	,000	,074	,132
	X3	,144	,014	,231	10,346	,000	,116	,171
	X4	,132	,015	,218	9,013	,000	,103	,160
	X5	,303	,014	,478	22,244	,000	,276	,329

Sumber: data olahan

Tabel 2
***Coefficient Correlations Variabel* X1, X2, X3, X4 dan X5**

	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	1,000	,598	,517	,580	,614	,723
X1	,598	1,000	,358	,384	,511	,303
X2	,517	,358	1,000	,357	,426	,242
X3	,580	,384	,357	1,000	,294	,322
X4	,614	,511	,426	,294	1,000	,335
X5	,723	,303	,242	,322	,335	1,000

Sumber: data olahan

Persamaan struktur Path Analysis sebagai berikut:

$Y = Pyx_1.X_1 + Pyx_2.X_2 + Pyx_3.X_3 + Pyx_4.X_4 + Pyx_5.X_5 + \varepsilon$

$Y = 0{,}197\ X_1 + 0{,}156\ X_2 + 0{,}231\ X_3 + 0{,}218\ X_3 + 0{,}478\ X_5 + e$

Tabel 3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,901[a]	,812	,810	,1773114	,812	426,997	5	494	,000

Sumber: data olahan

Tabel 4
Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2) dan *Responsivness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Y)

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung					Sub. Total	Total
		X1	X2	X3	X4	X5		
X1	0,039		0,011	0,017	0,022	0,029	0,079	0,118
X2	0,024	0,011		0,013	0,014	0,018	0,056	0,081
X3	0,053	0,017	0,013		0,015	0,036	0,081	0,134
X4	0,048	0,022	0,014	0,015		0,035	0,086	0,134
X5	0,228	0,029	0,018	0,036	0,035		0,117	0,346
Total Langsung	0,393							
Total Tdk Langsung							0,419	
Total Langsiung + Tdk Langsung								0,812
Koefisien Variabel Lain								0,434
Pengaruh Variabel Lain								0,188

Sumber: data olahan

Tabel 4 dapat dikemukakan bahwa pengaruh langsung tangible (X_1) terhadap kepuasan wajib pajaksebesar 0,039, pengaruh tidak langsung tangible sebesar 0,079, sehingga pengaruh total menjadi 0,118. Hal ini menunjukkan bahwa secara langsung maupun tidak langsung tangible memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak pada pelayanan Pajak Daerah di BPPRD Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selanjutnya untuk variabel *reliability* (X_2) pengaruh langsung terhadap kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 0,024, sedangkan pengaruh tidak langsungnya sebesar 0,056, sehingga pengaruh totalnya menjadi 0,081. Hal ini ini memberikan gambaran bahwa secara langsung dan tidak langsung *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Pengaruh langsung *Responsivness* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,053, secara tidak langsung sebesar 0,081 sehingga secara total pengaruhnya sebesar 13,4%. Demikian juga untuk pengaruh langsung *Assurance* sebesar 0,048, pengaruh tidak langsung sebesar 0,085 sehingga secara total pengaruhnya menjadi 13,4 persen terhadap kepuasan wajib pajak. Pengaruh langsung *Emphaty* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar adalah sebesar 0,228, sedangkan pengaruh tidak langsungnya sebesar 0,117, sehingga pengaruh totalnya menjadi sebesar 0,346. Hal ini berarti bahwa Emphaty secara langsung dan tidak langsung berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Tabel 5
***Analysis Of Varians* (ANOVA)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,122	5	13,424	426,997	,000[b]
	Residual	15,531	494	,031		
	Total	82,653	499			

Sumber: data olahan

Besarnya pengaruh antara lima variabel bebas yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan petugas (*reliability*), cepat tanggap (*responsivness*), kemampuan memberikan bantuan (*assurance*) dan kemampuan memenuhi keinginan (*emphaty*) berpengaruh siginifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2022 sebesar 0,812. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan petugas (*reliability*), cepat tanggap (*responsivness*), kemampuan memberikan bantuan (*assurance*) dan kemampuan memenuhi keinginan (*emphaty*) berpengaruh siginifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak daerah kabupaten tanjung jabung barat tahun 2022 sebesar 81,2% sedangkan sisanya 18,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti yang tidak dimasukkan dalam model.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pengaruh langsung variabel tangible, reliability, responsivness, assurance dan emphaty terhadap kepuasan wajib pajak Kabupaten Tanjung Jabung Barat secara bersama-sama sebesar 39,3%. Pengaruh tidak langsungnya sebesar 41,9%, sehingga pengaruhnya secara total langsung dan tidak langsung sebesar 81,2%. Pengaruh langsung dan tidak langsung tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak daerah di Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,118; pengaruh langsung dan tidak langsung reliability (keandalan) terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,081; pengaruh langsung dan tidak langsung responsivness (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,134; pengaruh langsung dan tidak langsung assurance (jaminan) terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,134; pengaruh langsung dan tidak langsung emphaty (empati) terhadap kepuasan wajib pajak daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar 0,346. Hasil uji independent sample t-test, diperoleh nilai uji t sebesar 0,000 dimana 0,000 < 0,05 artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara upaya peningkatan pelayanan pajak yang telah dilakukan oleh kantor BPPRD dengan Harapan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Heizer, Jay, dan Render, Barry. 2006. *Operation Management*. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta.
Schneider, White, 2004, *Service Quality*. California: Sage Publications Ltd.
Singarimbun, Masri dan Effendi, Soffian. 2000. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.