

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN PADA BADAN
PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

TESIS

O L E H

**IVAN WINARTA
NPM. 141801130**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 7**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN PADA BADAN
PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH KOTA MEDAN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam
Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

Oleh

**IVAN WINARTA
NPM. 141801130**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

Nama : Ivan Winarta

NPM : 141801130

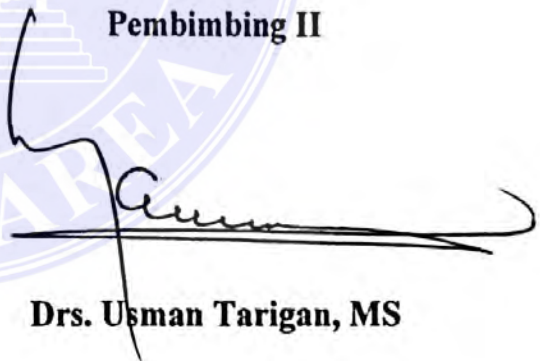
Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 10 November 2017

Nama : Ivan Winarta

NPM : 141801130



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris	: Ir. Azwana, MP
Pembimbing I	: Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II	: Drs. Usman Tarigan, MS
Penguji Tamu	: Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 10 November 2017

Yang menyatakan,



Ivan Winarta

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

N a m a : Ivan Winarta
N P M : 141801130
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas pajak. Kualitas pelayanan yang belum optimal diduga menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan wajib pajak restoran atas pelayanan petugas pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) berjumlah 1.617 orang dan sampel sebanyak 94 orang, diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner, dianalisis dengan uji regresi linier berganda pada $\alpha=0,05$. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpajakan meliputi dimensi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak restoran. Variabel keandalan memiliki pengaruh paling besar dan variabel penampilan paling kecil terhadap kepuasan WP restoran. Nilai koefisien determinan diperoleh sebesar 83,6%, hal ini memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan mampu menjelaskan variasi perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan sebesar 83,6%, sisanya sebesar 16,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model. Disarankan kepada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, penampilan, jaminan dan empati dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak Restoran

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAXATION SERVICE QUALITY ON RESTAURANT TAXPAYERS' SATISFACTION AT THE REGIONAL TAX AND RETRIBUTION MANAGEMENT OFFICE, MEDAN

Name : Ivan Winarta
Student ID Number : 141801130
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Supervisor II : Drs. Usman Tarigan, MS

The satisfaction of taxpayers as customers is influenced by service quality served by tax personnel. Not-optimal taxation service with self-assessment system is assumed to be caused by restaurant taxpayers' dissatisfaction with the service. The objective of this research was to analyze the influence of taxation service quality on restaurant taxpayers' satisfaction at the Restaurant Tax and Retribution Office, Medan. The research used descriptive quantitative method. The population was 1,617 restaurant taxpayers who actively submitted SPTPD (Notification Letter of Regional Tax), and 94 of them were used as the samples, using purposive sampling technique. The data were gathered by conducting interviews and questionnaires and analyzed by using multiple linear regression analysis at $\alpha = 0.05$. The result of the analysis showed that taxation service quality which consisted of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had positive and significant influence on restaurant taxpayers' satisfaction. Coefficient determinant value was 83.6% which indicated that independent variable, taxation service quality, could explain the variation of change in the variable of restaurant taxpayers' satisfaction of 83.6%, while the remaining 16.4% was influenced by the other factors excluded from the model. It is recommended that the management of the Regional Tax and Retribution Management Office, Medan, increase taxation service quality which consists of the dimensions of reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy in serving taxpayers.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Restaurant Taxpayer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Usman Tarigan MS, selaku Pembimbing II yang telah memberikan curahan ilmu yang tak ternilai yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K, MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat istri tercinta dan anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Nopember 2017

Penulis

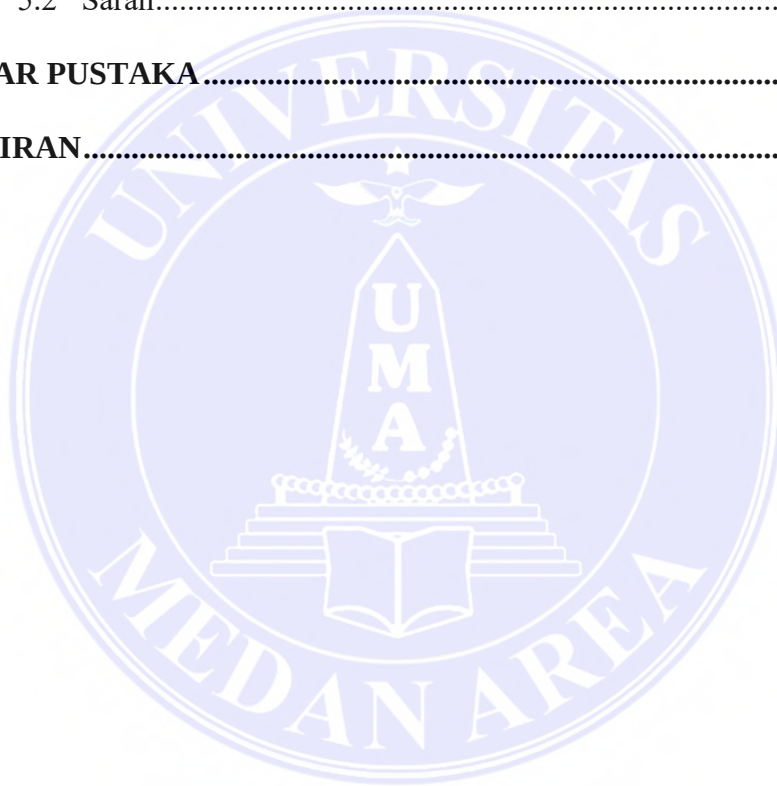
Ivan Winarta

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB II. TINJAUAN TEORI	 11
2.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan	11
2.2 Kepuasan Wajib Pajak	17
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2 Wajib Pajak.....	18
2.2.2.1 Pajak.....	18
2.2.2.2 Fungsi Pajak.....	20
2.2.2.3 Wajib Pajak.....	21
2.2.2.4 Kewajiban dan HakWajib Pajak.....	21
2.2.2.5 Sistem <i>Self Assestment</i>	23
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.3.1 Kepatuhan Pajak.....	25
2.3.2 Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29
2.6 Hipotesis.....	31
 BAB III. METODE PENELITIAN	 32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis	35

3.5.1 Uji Kualitas Data.....	35
3.5.1.1 Uji Reliabilitas	35
3.5.1.2 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Normalitas.....	37
3.5.3. Uji Hipotesis	37
3.5.3.1 Uji Statistik t	38
3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.3.3 Uji Statistik F	39
3.5.3.4 Pembahasan Terhadap Uji Hipotesis.....	39
3.6 Teknik Pengolahan Data	40
3.7 Batasan Operasional Variabel dan Pengukurannya	41
3.7.1 Batasan Operasional Variabel	41
3.7.1.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan	41
3.7.1.2 Kepuasan Wajib Pajak.....	42
3.7.2 Operasional Konsep.....	43
3.7.3 Pengukuran Variabel.....	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	46
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	48
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	49
4.1.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	51
4.1.5 Gambaran Umum Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	99
4.2 Profil Responden.....	99
4.3 Kualitas Pelayanan	101
4.3.1 Penampilan.....	101
4.3.2 Keandalan.....	103
4.3.3 Ketanggapan.....	105
4.3.4 Jaminan	107
4.3.5 Empati	109
4.4 Kepuasan	111
4.4.1 Penampilan.....	111
4.4.2 Keandalan.....	113
4.4.3 Ketanggapan.....	114
4.4.4 Jaminan	116
4.4.5 Empati	117
4.5 Uji Normalitas.....	118
4.6 Uji Hipotesis	119
4.6.1 Pengujian Secara Serentak (Simultan)	119

4.6.2 Nilai <i>R-Square</i> atau nilai Koefisien Determinan	120
4.6.3 Pengujian Secara Parsial	121
4.7 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh	123
4.7.1 Pengaruh Penampilan terhadap Kepuasan	123
4.7.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan	124
4.7.3 Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan	124
4.7.4 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan	125
4.7.5 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan	126
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Operasional Konsep	43
3.2	Skala Likert	44
3.3	Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak	45
3.4	Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak	45
4.1	Gambaran Umum Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	99
4.2	Distribusi Profil Responden	100
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan	101
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan	103
4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan	105
4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan.....	107
4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Empati.....	109
4.8	Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan	111
4.9	Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan	113
4.10	Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan	114
4.11	Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan.....	116
4.12	Distribusi Responden Berdasarkan Empati.....	117
4.13	Uji Normalitas.....	118
4.14	Pengujian Secara Serentak (Uji Kelayakan Model Kualitas Pelayanan).....	119
4.15	Nilai Koefisien Determian	120
4.16	Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran	121

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir Penelitian	29



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	133
2	Uji Validitas dan Reliabilitas	138
3	Profil Responden, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	144
4	Hasil Uji Regresi dan Uji Normalitas	155



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penerimaan sektor pajak merupakan pemasukan dana yang berpotensi bagi negara. Peningkatan penerimaan sektor pajak, diperlukan partisipasi masyarakat di dalam melaksanakan kegiatan pembangunan nasional disegala bidang karena kegiatan tersebut ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Partisipasi dari masyarakat adalah dengan memenuhi kewajiban membayar pajak.

Roda pemerintahan dan pembangunan tidak akan berjalan tanpa dukungan dana terutama yang berasal dengan penerimaan dalam negeri. Oleh karena itu, volume penerimaan dalam negeri terutama dari pajak senantiasa diupayakan untuk terus meningkat, upaya peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dalam sektor perpajakan sebagai penerimaan negara.

Upaya memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat sepenuhnya hanya mengandalkan peran petugas pajak sebagai organisasi, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Harahap (2004) menyatakan bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan

sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assessment system*.

Mendukung peningkatan perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) perlu ditingkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pemungut pajak kepada wajib pajak seperti pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dengan membayar pajak tepat waktu, jika harapannya sebagai wajib pajak dapat terpenuhi oleh petugas wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas demikian juga sebaliknya. Berdasarkan kepuasan para wajib pajak atas pelayanan perpajakan, maka pimpinan harus melakukan koreksi atas kinerja yang ditunjukkan selama ini (Hidayat, 2004).

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi.

Tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan maka diperlukan komitmen pemberi pelayanan, yaitu aparaturnya perpajakan (Hartono, 1999).

Kantor pelayanan pajak memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu melakukan tugas sebagai *public service*, yakni kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara, sehingga dituntut adanya pelayanan prima dari petugas kantor pelayanan pajak agar kepentingan dan harapan wajib pajak dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan baik serta dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Hidayat, 2004).

Wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan, dan sistem administrasi akan sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, hal ini disebabkan kurangnya pemberian informasi dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi kepada wajib pajak, sehingga dapat menyebabkan wajib pajak mengalami hambatan dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan target penerimaan pajak juga tidak tercapai.

Fenomena seperti di atas yang menuntut aparaturnya negara petugas pajak yang bersih, cakap, berwibawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat harus dilakukan secara santun, profesional dengan prosedur yang sederhana, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu penyelesaian, serta kepastian hukum atas jasa pelayanan yang diberikan.

Kota Medan sebagai kota terbesar nomor 3 (tiga) setelah Jakarta dan Surabaya, Kota Medan berfungsi sebagai pusat pemerintahan daerah, pusat pelayanan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat Sumatera Utara, pusat perkantoran dan pusat pertumbuhan ekonomi perdagangan serta pintu gerbang internasional. Mendukung perwujudan Medan masa depan tersebut, tantangan yang dihadapi adalah berkaitan dengan pembiayaan pembangunan kota itu sendiri, sebagai konsekuensi adanya pemberian otonomi daerah, maka mau tidak mau Pemerintahan Kota Medan harus berusaha untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk melaksanakan pembiayaan pembangunan Kota Medan secara berkesinambungan.

Salah satu sumber PAD Kota Medan yang dikelola oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan adalah dari Sektor Pajak Daerah yang terdiri atas 9 jenis Pajak Daerah, yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pajak Bumi dan Bangunan dan Pajak Air Tanah. Dimana salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Kota Medan adalah Pajak Restoran. Pajak Restoran adalah Pajak yang dipungut berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh restoran. Restoran yang dimaksud merupakan fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dan dipungut bayaran, yang mencakup rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga dan catering yang nilai omzet penjualannya setiap bulan melebihi Rp. 9.000.000 (sembilan juta rupiah).

Target penerimaan Pajak Daerah pada Tahun 2016 sebesar Rp.1.167.399.279.770,00 dengan realisasi sebesar Rp.960.432.193.967,78 atau 82,3%. Sedangkan untuk Pajak Restoran target tahun 2016 sebesar Rp.113.209.441.000,00 dengan realisasi sebesar Rp. 106.429.552.172,14 atau 94,01%, belum mencapai target 100%. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan terus berupaya memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat Kota Medan, khususnya bagi masyarakat yang membuka usaha rumah makan, warung, jasa boga atau catering guna mengimplementasikan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran dan Peraturan Walikota Medan Nomor 31 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran agar membayar pajak restoran setiap bulannya tepat waktu.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan pada tahun 2017 memiliki target penerimaan pajak daerah sebesar Rp.1,380,127,546,952,00, dari target tersebut Pajak Restoran mempunyai andil dengan target sebesar Rp. 128,215,837,083,00 dan sampai pada tanggal 14 September 2017 terealisasi sebesar Rp.102,379,574,749,31 atau 79,85%. Untuk mengemban tugas pencapaian target tersebut, Pemerintah Kota Medan mau tidak mau harus melakukan upaya peningkatan pemungutan pajak restoran secara optimal.

Pemungutan Pajak Restoran di Kota Medan menggunakan *system self assestment bill/* nota pembelian. Adapun jenis Pajak Restoran yang dipungut oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, yaitu :

1. Restoran Cepat Saji, dengan total 225 Wajib Pajak
2. Restoran Nasional, dengan total 1.232 Wajib Pajak
3. Restoran Khas Daerah, dengan Total 184 Wajib Pajak
4. Warung Nasi/Kedai Nasi, dengan Total 2.848 Wajib Pajak
5. Tempat Hiburan, dengan total 68 Wajib Pajak

Berdasarkan data pada Sistem Informasi Daerah Kota Medan, unit Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, sampai bulan September 2017 terdapat Wajib pajak yang terdaftar sebesar 5.000, Restoran yang Non Aktif 1.757, Wajib Pajak tutup sebanyak 1.626 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak restoran yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) hanya sebanyak 1.617 Wajib Pajak meskipun sering juga mengalami keterlambatan setiap bulannya, dengan demikian hanya 1.617 wajib pajak yang aktif melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam rangka pencapaian target tersebut telah mengirimkan lebih kurang sebanyak 300 surat teguran setiap bulannya kepada seluruh wajib pajak restoran yang belum melaksanakan kewajibannya membayar Pajak restoran. Dari 1.617 Wajib Pajak yang aktif saat ini melalui Unit Pelaksana Teknis masing-masing wilayah Wajib Pajak tersebut dipantau dan diawasi oleh 7 Unit Pelaksana Teknis dengan rincian :

1. Unit Pelaksana Teknis I

Kecamata Medan Amplas	: 127 Wajib Pajak Restoran
Kecamatan Medan Area	: 295 Wajib Pajak Restoran
Kecamatan Medan Kota	: 548 Wajib Pajak Restoran
Kecamatan Medan Denai	: 84 Wajib Pajak Restoran

2. Unit Pelaksana Teknis II

Kecamatan Medan Tembung : 100 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Perjuangan : 127 Wajib Pajak Restoran

3. Unit Pelaksana Teknis III

Kecamatan Medan Petisah : 763 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Helvetia : 152 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Sunggal : 310 Wajib Pajak Restoran

4. Unit Pelaksana Teknis IV

Kecamatan Medan Barat : 500 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Timur : 444 Wajib Pajak Restoran

5. Unit Pelaksana Teknis V

Kecamatan Medan Polonia : 353 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Maimun : 254 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Baru : 306 Wajib Pajak Restoran

6. Unit Pelaksana Teknis VI

Kecamatan Medan Johor : 171 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Selayang : 182 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Tuntungan : 58 Wajib Pajak Restoran

7. Unit Pelaksana Teknis VII

Kecamatan Medan Labuhan : 45 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Deli : 49 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Marelan : 66 Wajib Pajak Restoran

Kecamatan Medan Belawan : 67 Wajib Pajak Restoran

Pelayanan yang dilakukan petugas pemungut pajak terhadap Wajib pajak adalah dalam hal melayani pendaftaran wajib pajak restoran, melayani pengisian, penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran pajak restoran. Mengisi dan menyampaikan SPTPD secara benar, lengkap, jelas, sesuai dengan nota bill/penjualan yang terlampir selama sebulan serta menandatangani, menyampaikan dan membayarkannya kepada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dengan tepat waktu merupakan kewajiban setiap wajib pajak restoran.

Setiap restoran yang memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan restorannya menjadi wajib pajak restoran ke Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam wilayah wajib pajak bertempat kedudukan usaha restorannya serta wajib mengambil, mengisi dengan benar, lengkap, jelas, sesuai dengan nota/bill penjualan, menandatangani, menyampaikan SPTPD pajak restoran dan membayarkan ke Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan tepat waktu.

SPTPD Pajak Restoran ini sangat penting berperan sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang. Mengisi dan menyampaikan SPTPD pajak restoran sebagaimana mestinya sesuai dengan nota/bill penjualan merupakan hal yang mudah, akan tetapi pada faktanya masih banyak wajib pajak yang belum melakukan sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan uraian di atas, dan menyadari pentingnya pelayanan publik, maka penulis mencoba memfokuskan permasalahan pada masalah pelayanan, Berkaitan dengan hal itu, penulis mengambil judul penelitian : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan perumusan masalah penelitian ini adalah; Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan wajib pajak restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pandangan yang kongkrit mengenai bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan wajib pajak restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum ada 2 (dua) hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

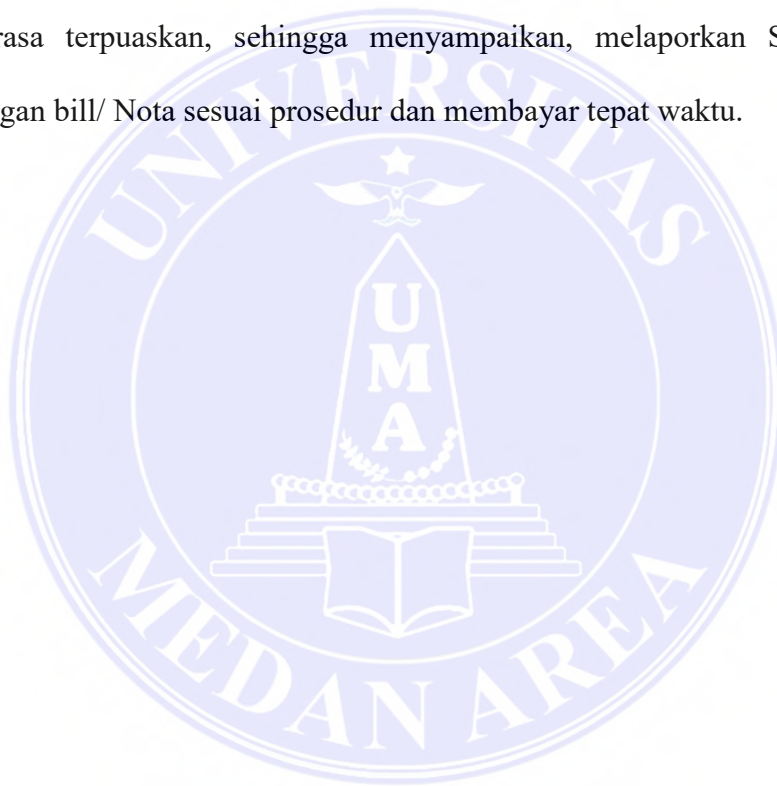
1. Secara Akademis;

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah khasanah pengetahuan umumnya dibidang ilmu pendidikan dan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai kajian tentang pelayanan publik dibidang perpajakan. Selain itu, menambah kajian lebih lanjut mengenai prosedur pembayaran Pajak Restoran. Selanjutnya, membuka pemikiran

penulis dalam menganalisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

2. Secara Praktis;

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pemerintah Kota Medan khususnya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam memberikan pelayanan prima agar wajib pajak merasa terpuaskan, sehingga menyampaikan, melaporkan SPTPD sesuai dengan bill/ Nota sesuai prosedur dan membayar tepat waktu.



BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Pandiangan (2008) pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur dan mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Kaitannya dengan pendapat Pandiangan tersebut, maka Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi pelayanan bukan diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta untuk menciptakan kondisi memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Hidayat, 2004).

Gasparz (1997) dalam Ardananto (2003), pelayanan (jasa) adalah suatu output yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventory* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Produk akhir pelayanan sangat tergantung pada proses interaksi yang terjadi antara pemberi layanan dengan konsumen.

Karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan memiliki sifat tidak dapat diraba yang mana bertentangan dengan sifat barang jadi
- b. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan mempunyai pengaruh yang bersifat tindak sosial.
- c. Kejadian antara produksi dan konsumsi pelayanan terjadi bersamaan pada tempat yang sama oleh karena itu keduanya tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan pelanggan (*Customer Service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan dan dilakukannya sebagai internal dari proses menentukan visi misi dan strategi serta sistem yang diterapkan dalam organisasi (Boediono, 2008).

Kepuasan Pelanggan berarti efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada penelitian Wagenheim (1991) peneliti menyimpulkan :

“Perspektif pelanggan layanan menjanjikan sebagai filosofi manajemen berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan. Nilai tambah dari perspektif pelanggan layanan sebagai sopir organisasi dan evaluator bahwa fokusnya adalah pada apa yang organisasi keseluruhan perlu dilakukan untuk melayani pelanggan.”

“The customer-service perspective holds promise as a management philosophy based on customer needs and expectations. The value added of a customer-service perspective as an organizational driver and evaluator is that the focus is on what the total organization needs to do to serve the customer.”

Menurut Rustiyaningsih (2011) kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Kotler (2009) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Lovelock (2010) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Dinas Pendapatan berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak.

Tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam pemberian pelayanan prima, yaitu :

1. Pelayanan Prima berdasarkan konsep Sikap (*Attitude*)
2. Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)
3. Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)

Dari ketiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap, dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik dan mampu melakukan berbagai tindakan terbaik untuk melayani pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan berkualitas jika memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya Optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan dapat ditingkatkan.

Pelayanan perpajakan merupakan Pelayanan publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi kepada laba (*profit*).

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya (Alam, 2003)

Strategi pelayanan pada dasarnya mempunyai tujuan utama yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan yang akan menghasilkan suatu kepatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajibannya.

Konsep kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ ukuran kualitas pelayanan.

Menurut Reis (2003) pada penelitiannya,

“Kualitas dan gerakan rekayasa ulang yang cukup kuat untuk membuat mentalitas baru yang berfokus pada pelanggan dan proses. Pusat penelitian baru bermunculan, dan Kongres menciptakan bergengsi Malcolm Baldrige National Quality Award. Sertifikasi internasional dari standar kualitas minimum juga ditetapkan melalui ISO 9000. Kedua penghargaan dan standar internasional untuk fokus pada kualitas memastikan bahwa semua kebutuhan pelanggan sepenuhnya puas. Populer Fungsi kualitas teknik penyebaran (QFD) dimulai dengan mendengarkan "suara pelanggan", yang berarti memahami persyaratan sebelum memulai tahap desain. Dengan menentukan atribut kualitas relevan dengan pelanggan dan memenuhi persyaratan tersebut di awal proses desain, QFD membantu untuk mengurangi waktu untuk merancang produk baru, perubahan teknik, biaya produksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.”

“Both the quality and reengineering movements were vigorous enough to create a new mentality focused on the customer and the process. New research centers sprang up, and Congress created the prestigious Malcolm Baldrige National Quality Award. International certification of minimum quality standards was also established through ISO 9000. Both the award and the international standards for quality focus on ascertaining that all customer requirements be fully satisfied. The popular technique quality function deployment (QFD) starts by listening to the "customer's voice", which means understanding its requirements before beginning the design phase. By determining which quality attributes are relevant to the customer and satisfying these requirements early in the design process, QFD helped to reduce the time to design a new product, engineering changes, production costs and to increase customer satisfaction.”

Sedangkan Menurut Jose (2008) :

“ waktu tunggu yang dianggap tidak dapat diterima negatif mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan, bahkan untuk transaksi relatif tidak penting”

“waiting times that are perceived as unacceptable negatively affect service quality perceptions, even for relatively unimportant transactions”

Menurut Parasuraman dkk, (1990) lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah :

1) **Tangible (Penampilan)**

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan yang meliputi gedung, gudang, tempat parkir, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) **Reliability (Keandalan)**

Kinerja harus sesuai dengan harapan wajib pajak yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi

3) **Responsiveness (Ketanggapan)**

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada wajib pajak dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) **Assurance (Jaminan)**

Kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak meliputi komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5) *Empathy* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual kepada Wajib Pajak dan berusaha memahami keinginan wajib pajak (WP) misalnya dalam hal kenyamanan dan mendengar keluhan WP.

2.2 Kepuasan Wajib Pajak

2.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2009).

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.

Kepuasan pelanggan berarti efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pasar yang penuh persaingan, terdapat dua pilihan mendasar, yaitu :

- a. Melalui menekan biaya
- b. Memaksimalkan kepuasan pelanggan

Dalam hubungan dengan menekan biaya untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin ternyata terbatas pada jangka waktu tertentu dan dalam

jangka waktu pendek, sedangkan konsep mencari keuntungan dengan memuaskan pelanggan dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang (Boediono, 2003).

Rahmianto (2003) dalam mengukur tingkat kepuasan wajib pajak menggunakan *variabel seperti ; prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan.*

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Pandiangan, 2005). Walaupun kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran, namun untuk mengetahui apakah pelanggan tersebut menjadi puas atau belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itu diperlukan suatu standar pelayanan (Boediono, 2003)

2.2.2 Wajib Pajak

2.2.2.1. Pajak

Sesuai Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari definisi tersebut, Mardiasmo (2011) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur- unsur pokok, yaitu :

- a. Iuran atau pungutan dari rakyat kepada Negara
- b. Pajak yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta standar aturan pelaksanaannya.
- c. Pajak dapat dipaksakan
- d. Tidak menerima atau memperoleh jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung
- e. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi daerah terdapat 16 jenis pajak daerah yang dibagi kedalam 2 pihak pemungut pajak, yaitu :

Pajak Provinsi adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah daerah tingkat Provinsi, terdiri dari :

- 1) Pajak kendaraan bermotor
- 2) Pajak balik nama kendaraan bermotor
- 3) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- 4) Pajak air permukaan
- 5) Pajak rokok

Pajak kabupaten/kota adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat kabupaten/ kota, terdiri atas :

- 1) Pajak hotel
- 2) Pajak restoran
- 3) Pajak hiburan
- 4) Pajak reklame
- 5) Pajak penerangan jalan
- 6) Pajak parkir

- 7) Pajak air tanah
- 8) Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- 9) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

Salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota adalah pajak restoran. Pajak restoran adalah pajak yang dipungut berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh restoran. Restoran yang dimaksud merupakan fasilitas penyedia makanan dan / atau minuman dan dipungut bayaran, yang mencakup rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga dan catering.

Pajak restoran dipungut untuk meningkatkan pendapatan daerah Kota Medan dengan *system self assesment bill/* nota pembelian, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan terus berusaha memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat Kota Medan, khususnya bagi masyarakat yang membuka usaha rumah makan, warung, jasa boga atau catering.

2.2.2.2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak merupakan kegunaan pokok dan manfaat pokok dari pajak itu sendiri. Mardiasmo (2011) berpendapat pajak mempunyai dua fungsi, yaitu :

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan

pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, sehingga peredarannya dapat ditekan. Demikian pula dengan barang mewah.

2.2.2.3 Wajib Pajak

Wajib pajak menurut Mardiasmo (2011) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan per undang- undangan.

Wajib pajak meliputi orang pribadi, warisan yang belum terbagi menjadi satu kesatuan, badan dan BUT. Wajib pajak diartikan sebagai orang yang dituju oleh undang-undang untuk dikenakan pajak. Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal/ berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2.2.2.4 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa, Wajib :
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan,

dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.

b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan member bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak – Hak Wajib Pajak

- a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding
- b) Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
- i) Memberikan kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- k) Mengajukan keberatan dan banding

(Mardiasmo, 2011)

2.2.2.5 Sistem *Self Assestment*

Sistem *Self Assestment* adalah suatu sistem yang memberikan kepercayaan sepenuhnya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya. Keberhasilan sistem *Self Assestment* pada dasarnya tergantung tingkat kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ardananto, 2003).

Fiskus nantinya akan memeriksa ketaatan kewajiban perpajakan tersebut, sebagaimana dinyatakan oleh Mitchelson (1996) dalam Ardananto (2003)

“Self Assestment means individuals are assessed on their tax liability. Under this system (self assestment) tax payer are assessed before (if ever) the tax department examines their taxation return in detail”

Dari pengertian diatas jelaslah bahwa wajib pajak berkewajiban menyelesaikan sendiri kewajiban perpajakannya: menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang, sebelum fiskus memeriksa secara lengkap kebenaran laporan wajib pajak tersebut. Yang perlu ditekankan bahwa *system self assestment* bukan berarti wajib pajak bebas untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, namun wajib pajak tetap terikat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ardananto, 2003).

Penerapan *system self assestment* di Indonesia menurut Waluyo (2004) :

- a. Bahwa pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional
- b. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pajak sebagai pencerminan kewajiban dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat wajib pajak sendiri. Pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pelayanan, pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c. Anggota masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri pajak terutang (*self assesment*), sehingga melalui sistem ini pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan ketiga prinsip pemungutan pajak tersebut diatas, wajib pajak diwajibkan menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri. Selain daripada itu, wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang- undangan perpajakan.

Menurut Ardananto (2003) dengan sistem ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokrasi rumit akan dihilangkan.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun, ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif Simon James et al. (dalam Saraswati, 2012).

Muliari (2011) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ukuran lepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak, penghindaran pajak dan penyelundupan pajak yang kesemuanya bertujuan untuk meminimalkan beban pajak (Zain, 2003)

Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010).

Menurut Nurmantu dalam Widodo (2010) terdapat dua jenis kepatuhan , yaitu :

a. Kepatuhan Formal

Adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan).

Simanjuntak (2012) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak juga meliputi ketidakpatuhan, yaitu ketidakpatuhan yang disengaja dan ketidakpatuhan yang tidak sengaja. Ketidakpatuhan yang disengaja merupakan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Hal ini disebabkan karena wajib pajak berusaha menghindari kewajiban pajaknya.

Ketidakpatuhan yang tidak disengaja terjadi karena wajib pajak tidak mengetahui atau memahami aturan pajak. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yang bercirikan sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 2) Mengisi surat pemberitahuan pajak daerah dengan tepat
- 3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- 4) Melakukan pembayaran pada waktunya.

Utami (2013) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak mutlak diberlakukan guna mencapai suatu efektivitas tingkat penerimaan pajak yang baik terutama bagi Negara Republik Indonesia. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai intensitas wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT serta menyetorkan pajak yang terutang berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

2.3.2. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran

Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) pajak restoran digunakan untuk pendataan. Setiap wajib pajak wajib menerima, mengisi dan menyampaikan SPTPD.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang pajak restoran, SPTPD diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani oleh wajib pajak/kuasanya dan disampaikan kepada kepala daerah. Pengembalian SPTPD disampaikan kepada kepala daerah selambat lambatnya 15 hari setelah berakhirnya masa pajak. Ketentuan lebih lanjut tentang pelaksanaan dan tatacara pendataan objek pajak diatur pada Peraturan Walikota Medan Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang pajak restoran.

2.4. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Qodir (2008) tentang Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPH 21 Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara) menyimpulkan bahwa pelayanan aparatur pajak secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

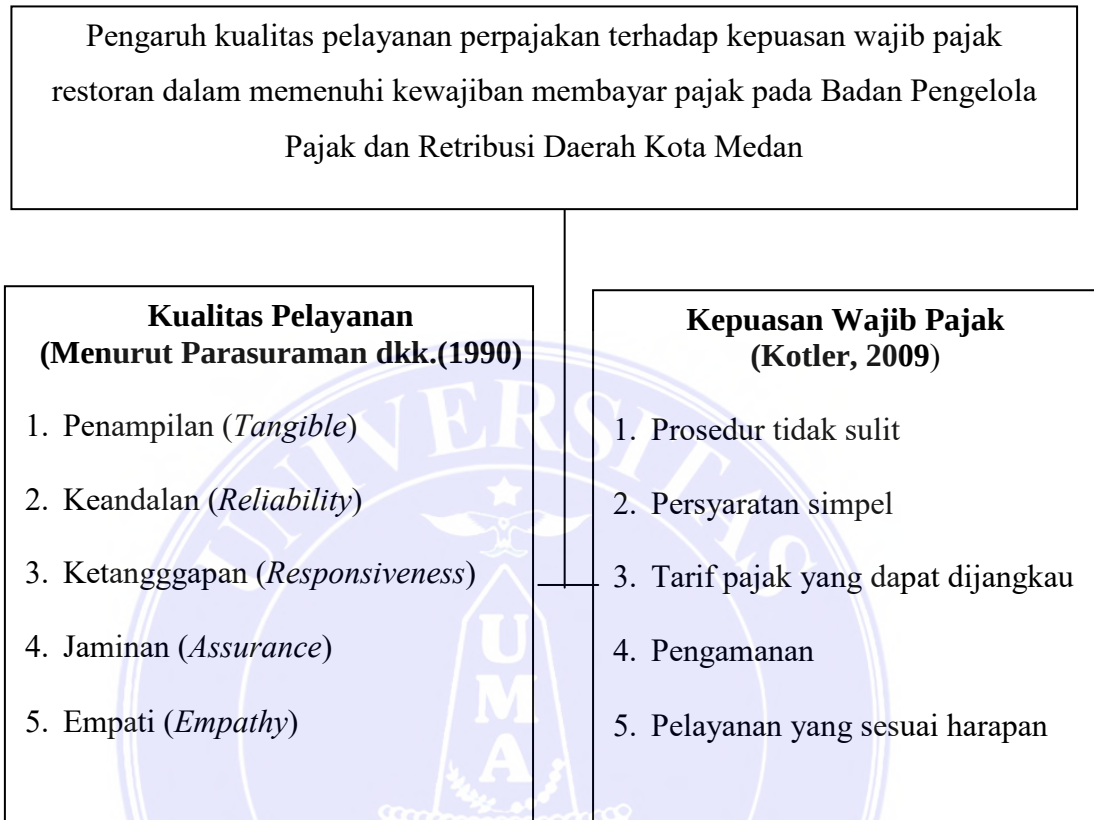
Hasil penelitian Pahala dkk. (2013) tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

Hasil penelitian Sari dan Rasmini (2017) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak maka kepuasan wajib pajak cenderung meningkat.

Hasil penelitian Rusydi (2011) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak PKB di Kantor Samsat Batu. Variabel daya tanggap (ketanggapan) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan WP.

Hasil penelitian Silalahi (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

2.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini dimaksud untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Secara teoritis kualitas pelayanan mengacu kepada teori Parasuraman dkk.(1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu; penampilan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Sedangkan kepuasan wajib pajak mengacu kepada teori Kotler (2009), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan jasa yang diterimanya dengan

yang diharapkan. Hal ini memberikan makna bahwa kepuasan wajib pajak merupakan fungsi dari kinerja (kualitas pelayanan) dan harapan. Jika kinerja (kualitas pelayanan) berada dibawah harapan, maka wajib pajak merasa tidak puas demikian juga sebaliknya.

Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat, meskipun seringkali terjadi di lapangan petugas pelayanan (aparatur) harus jempuk bola ke lapangan untuk mengingatkan wajib pajak agar membayar pajak restoran memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tepat waktu. Birokrasi pelayanan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak restoran adalah merupakan suatu keadaan dimana harapan dan kebutuhan sebagai wajib pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. 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 (Pandiangan, 2008).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan sebagai pelayanan jasa publik untuk melayani wajib pajak sangat

penting. Pelayanan yang prima akan membuat wajib pajak senantiasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara benar. Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.6. Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pikir penelitian di atas, maka sebagai hipotesis penelitian adalah:

1. Ha: Secara simultan variabel kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak restoran.

H0: Secara simultan variabel kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak restoran

2. Ha: Secara parsial variabel kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak restoran.

H0: Secara parsial variabel kualitas pelayanan perpajakan meliputi penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak restoran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan (variabel bebas) terhadap kepuasan wajib pajak restoran (variabel terikat), sehingga penelitian ini dapat disimpulkan sebagai penelitian kausalitas. Dalam menganalisis kualitas pelayanan perpajakan, peneliti menggunakan lima variabel, metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan. Metode ini khusus digunakan untuk mengukur pelayanan pelanggan atas jasa yang dikemukakan (Parasuraman, 1990) yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kepuasan Wajib Pajak mengacu kepada teori Kotler (2009) diukur dengan indikator: prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”, maka penelitian akan dilakukan pada Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan di Jalan Jendral Besar H. Abdul Haris Nasution No. 32, Pangkalan Masyhur, Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, mulai dari pengumpulan data sampai seminar hasil, yaitu mulai dari bulan Juli sampai dengan Oktober 2017.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Arikunto (2008), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib pajak Restoran yang terdaftar, yaitu berjumlah 5.000 Wajib Pajak.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2002), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Peneliti mengambil sampel dari beberapa wajib pajak restoran untuk mengetahui kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan aparat pajak. Berdasarkan data Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan Wajib pajak yang efektif, yaitu wajib pajak yang aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) pajak restoran sebanyak 1.617 restoran/usaha. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan metode Slovin (1999) dalam Untung (2002) .

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

Keterangan : n= Jumlah Sampel
N= Jumlah Populasi
d = Presisi 10%

Besar sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.617}{1 + 1.617 (0,1)^2}$$

n = 94,20 digenapkan menjadi 94 orang

Berdasarkan rumus Slovin di atas, jumlah sampel ideal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang. Sedangkan menurut Singarimbun (2006) penelitian yang bersifat korelasi sudah dapat digunakan apabila terdapat jumlah sampel sekurang- kurangnya 30 sampel.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian Kepustakaan merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi melalui hasil laporan, buku-buku, majalah, surat kabar, internet dan perundang-undangan beserta peraturan pelaksanaannya yang berhubungan dengan materi (Andini, 2006).

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan penelitian secara langsung pada objek yang diteliti melalui pemberian kuesioner kepada wajib pajak Restoran yang mendapatkan pelayanan perpajakan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Kuesioner disusun dalam bentuk tertutup dalam arti bahwa jawaban terhadap kuesioner telah ditentukan, sehingga responden hanya memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia (Andini, 2006).

Penelitian ini akan menghasilkan jenis data primer dan data sekunder. Data Primer dikumpulkan dengan bantuan kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumenter. Data Primer berbentuk data kualitatif yang selanjutnya diolah menjadi data kuantitatif.

3.5. Metode Analisis

Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. *Analisis deskriptif* adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan permasalahan berdasarkan data-data di lapangan. Jadi, analisis deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikannya (Narbuku, 1999) dalam Andini (2006).

Pendekatan kuantitatif adalah sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan suatu teori yang terdiri dari variabel-variabel yang dapat diukur dengan angka dan dianalisis melalui suatu prosedur statistik guna mendapatkan suatu gambaran atas teori yang dianut. Dalam melihat pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan perpajakan dengan kepuasan wajib pajak menggunakan analisis regresi berganda.

Metode analisis data kemudian dilanjutkan secara kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap Wajib Pajak dan Kepala Badan untuk memberikan penjelasan yang lebih detail untuk mendukung hasil pengujian secarta statistik.

3.5.1. Uji Kualitas Data

3.5.1.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*, apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$, maka alat ukur tersebut reliabel (Ghozali, 2012).

Hasil uji reliabilitas variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan mempunyai nilai *r-alpha cronbach* $>0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel bebas dan terikat reliabel (Lampiran 2).

3.5.1.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode uji validitas isi, yaitu mensyaratkan bahwa instrumen dibuat mengacu pada isi yang dikehendaki menurut tujuan tertentu. Apabila nilai uji validitas $> 0,3$, maka alat ukur tersebut valid (Ghozali, 2012).

Hasil uji validitas variabel bebas dan terikat sebagai berikut :

A. Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dimensi penampilan sebanyak 4 pernyataan, keandalan sebanyak 3 pernyataan, ketanggapan sebanyak 4 pernyataan, jaminan sebanyak 4 pernyataan, dan perhatian sebanyak 4 pernyataan mempunyai nilai koefisien korelasi (*r*) $>0,3$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tentang kualitas pelayanan valid (Lampiran 2).

B. Variabel Kepuasan

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* diketahui bahwa variabel terikat kepuasan dimensi penampilan 4 pernyataan sebanyak 4 pernyataan, keandalan sebanyak 3 pernyataan,

ketanggapan sebanyak 4 pernyataan, jaminan sebanyak 4 pernyataan, dan perhatian sebanyak 4 pernyataan, mempunyai nilai koefisien korelasi (r) $>0,3$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tentang variabel kepuasan valid (Lampiran 2).

3.5.2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (KS). Ghozali (2012) menyatakan bahwa uji normalitas data dapat dilihat dari nilai Kolmogorov Smirnov. Apabila hasil uji $KS > 0,05$ maka data terdistribusi normal.

3.5.3 Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda dalam menguji hipotesis. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak restoran digunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2002):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \mu$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan wajib pajak restoran (Variabel terikat)
- a = Konstanta
- X₁ = Penampilan
- X₂ = Keandalan
- X₃ = Ketanggapan
- X₄ = Jaminan
- X₅ = Perhatian
- b₁-b₅ = Koefisien regresi
- μ = residual

Secara umum, analisis regresi adalah suatu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003) dalam Ghozali, (2012), Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk variabel independen. Koefisien itu diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan.

Koefisien regresi dihitung dengan dua tujuan sekaligus meminimumkan penyimpangan antara nilai aktual dan nilai estimasi variabel dependen berdasarkan data yang ada serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2012).

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi dan nilai statistik *t* untuk analisis regresi sederhana. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila uji statistiknya berada dalam daerah kritis (Ghozali, 2012)

3.5.3.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik *t*)

Uji statistik *t* menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Cara melakukan Uji *t* adalah sebagai berikut Ghozali (2012) adalah;

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

Apabila dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya atas hasil uji statistik jika hasil uji *t* memiliki nilai signifikan $< 5\%$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.5.3.2. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan untuk menganalisis untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinan antara 0 dan 1.

Dalam Ghozali (2012) :

1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas
2. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.5.3.3. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Dalam Ghozali (2012) Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model secara serentak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam statistik F sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya berdasarkan hasil uji statistik jika hasil uji F memiliki nilai signifikan $<5\%$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan kata lain hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel independen secara signifikan. (Ghozali, 2012)

3.5.3.4 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh

3.6. Teknik Pengolahan Data

Dalam melakukan penelitian ini, digunakan alat bantu kuesioner sehingga nantinya dari kuesioner akan didapat data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Terdapat tiga bagian pertanyaan dari kuesioner yang harus dijawab oleh responden. Bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan dan ketiga pernyataan mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden selanjutnya diolah, dimana terdapat 3 (tiga) tahap dalam pengolahan data, yaitu :

a. Editing

Adalah proses meneliti dan mengoreksi semua jawaban pada kuesioner yang telah didapat dari responden- responden

b. Coding dan Scoring

Tahap ini adalah tahap pemberian kode dan skor atau nilai atas setiap alternatif jawaban responden yang telah tersedia di dalam kuesioner. Untuk keperluan pemberian skor atas setiap jawaban responden dengan cara mengurutkan setiap jawaban responden yang telah tersedia dari tingkat paling rendah sampai dengan tingkat paling tinggi dimana pada setiap alternatif jawaban memiliki nilai atau bobot.

c. Tabulasi

Proses menyusun skor jawaban setiap responden ke dalam tabel, yaitu tabel yang berisi skor jawaban yang berhubungan dengan yang dirasakan (diharapkan) responden dibandingkan dengan kenyataan yang diterima responden atas kualitas pelayanan perpajakan pada Badan Pengelola

Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

3.7. Batasan Operasional Variabel dan Pengukuran

3.7.1. Batasan Operasional Variabel

3.7.1.1 Pelayanan Perpajakan

Dalam mengukur kualitas pelayanan perpajakan peneliti menggunakan *Servequal-Instrumen*, yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi (Parasuraman dkk., 1990) sebagai berikut :

1) *Tangible* (Penampilan)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan yang meliputi gedung, gudang, tempat parkir, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kinerja harus sesuai dengan harapan wajib pajak yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada wajib pajak dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak meliputi komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5) *Emphaty* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada WP dan berusaha memahami keinginan WP misalnya dalam hal kenyamanan dan mendengar keluhan WP.

3.7.1.2. Kepuasan Wajib Pajak

Mengukur Kepuasan Wajib Pajak mengacu kepada teori Kotler (2009) dengan indikator meliputi : Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

1) Prosedur tidak sulit

Merupakan urutan-urutan kegiatan yang mudah dimengerti, dipahami dan dilaksanakan oleh para WP atau sudah terlaksananya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

2) Persyaratan simpel

Merupakan kelengkapan atau dokumen yang diperlukan harus sederhana dan mudah dipenuhi oleh WP

3) Tarif pajak yang dapat dijangkau

Tarif Pajak sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran sebesar 10%.

4) Pengamanan

Merupakan usaha dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan para WP dari gangguan calo dan mafia pajak.

5) Pelayanan yang sesuai harapan

Merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan atau harapan para WP.

3.7.2. Operasional Konsep

Tabel 3.1.
Operasional Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan perpajakan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	<i>Tangible</i>	1. Letak/lokasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan yang strategis 2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman 3. Tersedia tempat parkir yang memadai 4. Kerapian penampilan petugas	Interval
	<i>Reliability</i>	5. Pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat 6. Petugas bertanggung jawab atas tugas 7. Mudah memperoleh penjelasan hal-hal yang belum jelas	Interval
	<i>Responsiveness</i>	8. Petugas bersedia menjawab pertanyaan WP 9. Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat 10. Petugas mampu menjelaskan cara pengisian SPTPD Pajak Restoran dan prosedur pembayaran 11. Petugas selalu siap membantu WP	Interval
	<i>Assurance</i>	12. Petugas menguasai Peraturan Pajak Restoran 13. Petugas mampu berkomunikasi secara efektif 14. Petugas menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak 15. Petugas ramah dan terampil dalam memberikan pelayanan	Interval
	<i>Emphaty</i>	16. Petugas memberikan perhatian terhadap masalah pajak restoran 17. Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah 18. Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik 19. Petugas selalu bersifat simpatik dalam pelayanan	Interval
Kepuasan Wajib Pajak Restoran	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	1. Sistematika Kantor 2. Perhatian Petugas 3. Kemudahan Pelayanan 4. Pelaksanaan pelayanan 5. Pelayanan Petugas 6. Kemudahan Pembayaran 7. Keamanan Fisik 8. Keamanan Standar 9. Kemudahan Pelayanan 10. Alokasi waktu	Interval

Sumber : "telah diolah kembali"

3.7.3. Pengukuran Variabel

Pengukuran tingkat pelayanan perpajakan dan tingkat kepuasan wajib pajak dari tiap-tiap variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Nilai terendah menggambarkan suatu jawaban negatif, sedangkan nilai tertinggi mencerminkan jawaban positif. Skala Likert merupakan skala interval yang menanyakan responden untuk melakukan rangking preferensi. Selain itu, mereka juga diminta untuk memberikan nilai (*rate*) terhadap prefensi sesuai dengan 5 skala penilaian sebagai berikut (Ghozali, 2012) :

Tabel 3.2.
Skala Likert

No	Persepsi Kualitas Pelayanan (Harapan)	Kepuasan (Kenyataan)	Nilai Skor
1	Sangat tidak baik	Sangat tidak puas	1
2	Tidak baik	Tidak puas	2
3	Cukup	Cukup puas	3
4	Baik	Puas	4
5	Sangat baik	Sangat puas	5

(Sumber: Ghozali, Imam “Aplikasi analisis Multivariat dengan program SPSS;,” Badan Penerbit UNDIP: Semarang, 2012)

Keuntungan penggunaan skala likert yaitu adanya keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala 1-5. Dengan dimensi kualitas tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan responden mengekspresikan persepsinya lebih mendekati kenyataan sebenarnya (Green, 1997) dalam Saraswati (2012).

a. Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak

Tabel 3.3.
Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak

No	Dimensi dan Indikator	Pertanyaan
1	Penampilan	
	Penampilan fisik kantor	1-2
	Sarana dan Prasarana Pendukung	3-4
2	Keandalan	
	Kemudahan Pelayanan	5-6
	Pelaksanaan Pelayanan	7
3	Ketanggapan	
	Inisiatif	8 dan 11
	Kreativitas	9-10
4	Jaminan	
	Perilaku	13-14
	Kompetensi	12 dan 15
5	Perhatian	
	Kepedulian	16-17
	Alokasi waktu	18-19

b. Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 3.4.
Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No	Dimensi dan Indikator	Pertanyaan
1	Penampilan	
	Sistematika Kantor/ (SOP)	1-3
	Perhatian Petugas	4
2	Keandalan	
	Kemudahan Pelayanan	5-6
	Pelaksanaan Pelayanan	7
3	Ketanggapan	
	Pelayanan Petugas	8 -11
	Kemudahan Pembayaran	9-10
4	Jaminan	
	Keamanan Fisik	13-14
	Keamanan Standar	12 dan 15
5	Perhatian	
	Kemudahan Pelayanan	17 dan 19
	Alokasi waktu	16 dan 18

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Sahrul, 2003. *Pengaruh Tingkat pengetahuan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Tesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia,
- Andini, 2006, *Analisis Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah (Studi kasus pada Bank Muamalat Indonesia)*, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ardananto, Bagiyo,. 2003. *Profesionalisme Aparat Pajak dalam memberikan Pelayanan Restitusi PPN dan Pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Boediono, B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B, 2008, *Pelayanan Prima Bagi Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*,

Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Harahap, Abdul Asri., 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*.

Hartono, Rudi Ahmad,. 1999. *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Pelayanan*. Jurnal kipas vol I Nomor 13

Hidayat, Syarif, 2004, *Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi Kewajiban Perpajakan*, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ilyas, B. Wirawan dan Waluyo. 2004. *Perpajakan Indonesia Pembahasan Sesuai Dengan Ketentuan Pelaksanaan UU Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Judisseno, A.Rimsky. 2004 *Perpajakan, Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Kotler, Philip., 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid Satu dan Dua. Jakarta: PT. Prenhallindo

Lovelock Christopher. et. al. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga: Jakarta

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan edisi revisi 2009*, Jakarta: Andi Yogyakarta.

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011, *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, Jurnal Ilmiah Akutansi dan Bisnis*, 6 (1) : 1-23

Nurmanto, Safri., 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Pandiangan, Liberti dan Rayendra L. Toruan, 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, Berdasarkan UU Terbaru 2008*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Pahala, Indra. Nuramalia Hasanah, Intan Purnama Sari., 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding symposium nasional perpajakan 4.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L, 1990. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol.4(1)*.

Purwanto, Suharyadi, 2004, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*,

Jakarta: Salemba Empat.

Qodir, S. A., 2008. *Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi Dan Menyampaikan SPT PPH 21 Orang Pribadi: studi kasus pada KPP pratama Bekasi Utara.*

Rahayu, Siti Kurnia. 2010, *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmianto. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib pajak Kendaraan bermotor.* Jurnal manajemen Publik dan Bisnis

Rustiyaningsih, S. 2011, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.* Widya Warta No. 02 Tahun XXXV/ Juli 2011, ISSN 0854-1981, 1-11.

Rusydi, M.K., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu.* Jurnal Aplikasi Manajemen- Journal of Applied Management, 9(3), 990-999.

Saraswati, Anggun Kurnia, 2012, *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Perusahaan Industri Yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta, Skripsi.*Surakarta : Tidak Diterbitkan

Sari, Wulan Septia,, Ni Ketut Rasmini., 2017. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak.*" E-Jurnal Akuntansi [Online], (2017): 2000-2027. Web. 30 Sep. 2017

Silalahi, S., 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).* Jurnal Mahasiswa Perpajakan, 4(1).

Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis, 2012, *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi.* Jakarta: Raih Asa Sukses

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei* (Editor, LP3ES, Jakarta.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.

Untung. 2002. *Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Penyelesaian Restitusi Pajak di Wilayah Jakarta Selatan*, Jurnal Akutansi Vol 2 No.1

Utami, T.D, dan Kardinal, 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi*

*Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor
Dinas Pendapatan Kota Medan, Jurnal Akutansi ,1-9*

Waluyo. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Waluyo, 2000, *Perubahan UU Perpajakan Era Reformasi*, Jakarta: Salemba
Empat.

Widodo, Widi. 2010, *Moralitas Budaya dan kepatuhan Pajak*, Bandung: CV.
Alfabeta.

Zain, Mohammad. 2003, *Manajemen Perpajakan*, Jakarta: CV. Salemba Empat.



PERATURAN PEMERINTAH DAN UNDANG-UNDANG

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan

Peraturan Walikota Medan Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran

Peraturan Walikota Medan Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 tahun 2011 Tentang Pajak Restoran

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

RUJUKAN LAIN

LAKIP Dinas Pendapatan Kota Medan Tahun 2016

Sistem Informasi Daerah Kota Medan

Laporan Realisasi Fisik Keuangan Dinas Pendapatan Kota Medan Tahun 2016

RUJUKAN JURNAL INTERNASIONAL

Damayanti, T.W. 2012, "*changes on indonesia tax culture, is there a way? Studies through theory of planned behavior*", Researchers World, vol. 3, no. 4, pp. 8-15.

José, C.P. & Macedo, I.M. 2008, "*Examining the antecedents and consequences of online satisfaction within the public sector*", *Transforming Government: People, Process and Policy*, International Journal vol. 2, no. 3, pp. 177-193.

Jotopurnomo, C & Yenny Mangoting, 2013, "*Tax and Accounting Review*", International Journal vol. 1, no. 1, pp. 1-6.

Reis, D., Pena, L. & Lopes, P.A. 2003, "*Customer satisfaction: The historical perspective*", Management Decision, vol. 41, no. 1, pp. 195-198.

Wagenheim, G.D. & Reurink, J.H. 1991, "*Customer Service in Public Administration*", Public administration review, vol. 51, no. 3, pp. 263

DAFTAR PERTANYAAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN PADA BADAN PENGELOLA
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

I. Identitas Responden

Nama Wajib Pajak :
 Nama Pemilik :
 Berapa lama sudah terdaftar sebagai
 Wajib Pajak pada BPPRD Kota Medan:
 Usia :
 Pendidikan :
 Jenis kelamin :

II. Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Tidak baik	Tidak baik	Cukup	Baik	Sangat baik
		1	2	3	4	5
I	<i>Tangible (Penampilan)</i>					
1	Bagaimana Prosedur pelayanan dalam penyampaian SPTPD Pajak Restoran					
2	Bagaimana penyampaian atau penjelasan petugas tentang Formulir isian dalam Penyampaian SPTPS Pajak Restoran					
3	Bagaimana kemudahan penggunaan formulir isian tentang penyampaian pajak restoran					
4	Bagaimana penampilan aparatur pajak dalam melayani kebutuhan Wajib Pajak					
II	<i>Reliability (Keandalan)</i>					
5	Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada WP					
6	Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan pengisian SPTPD Pajak restoran					
7	Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan penyampaian SPTPD					

III	Responsiveness (Ketanggapan)					
8	Bagaimana inisiatif petugas tentang penerapan peraturan perpajakan terhadap WP					
9	Bagaimana ketanggapan petugas tentang keluhan WP					
10	Bagaimana ketanggapan petugas dalam menyampaikan peraturan perpajakan					
11	Bagaimana kreativitas petugas dalam pelayanan pembayaran pajak restoran					
IV	Assurance (Jaminan)					
12	Bagaimana pelayanan petugas parkir kendaraan					
13	Bagaimana pelayanan ketika berada di ruang tunggu					
14	Bagaimana kompetensi petugas tentang standar pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak					
15	Bagaimana pelayanan petugas pajak dalam pemrosesan pelayanan					
V	Emphaty (Perhatian)					
16	Bagaimana perhatian petugas terhadap penanganan masalah WP					
17	Bagaimana ketersediaan waktu petugas ketika dihubungi dalam mendapatkan pelayanan perpajakan					
18	Bagaimana perhatian petugas terhadap WP dalam memberikan pelayanan					
19	Bagaimana perhatian petugas dalam penanganan masalah tentang ketepatan pelaporan wajib pajak					

Pertanyaan Ringkas

1. Alasan menyatakan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi :

- Sangat tidak baik
- Tidak baik
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. Kepuasan

DAFTAR PERTANYAAN KEPUASAN WAJIB PAJAK

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
		1	2	3	4	5
I	Penampilan					
1	Bagaimana kepuasan tentang prosedur pelayanan dalam penyampaian SPTPD Pajak Restoran					
2	Bagaimana kepuasan penyampaian atau penjelasan petugas tentang formulir isian dalam Penyampaian SPTPS Pajak Restoran					
3	Bagaimana kepuasan atas kemudahan penggunaan formulir isian tentang penyampaian pajak restoran					
4	Bagaimana kepuasan atas penampilan aparatur pajak dalam melayani kebutuhan Wajib Pajak					
II	Keandalan					
5	Bagaimana kepuasan atas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada WP					
6	Bagaimana kepuasan atas kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan pengisian SPTPD pajak restoran					
7	Bagaimana kepuasan atas kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan penyampaian SPTPD pajak restoran					

III	Ketanggapan					
8	Bagaimana kepuasan tentang inisiatif petugas terhadap penerapan peraturan perpajakan WP					
9	Bagaimana kepuasan tentang ketanggapan petugas atas keluhan WP					
10	Bagaimana kepuasan tentang ketanggapan petugas dalam menyampaikan peraturan perpajakan					
11	Bagaimana kepuasan tentang kreativitas petugas dalam pelayanan pembayaran pajak restoran					
IV	Jaminan					
12	Bagaimana kepuasan pelayanan petugas parkir kendaraan					
13	Bagaimana kepuasan pelayanan ketika berada di ruang tunggu					
14	Bagaimana kepuasan tentang kompetensi petugas atas standar pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak					
15	Bagaimana kepuasan tentang pelayanan petugas pajak dalam pemrosesan pelayanan					
V	Perhatian					
16	Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas dalam penanganan masalah WP					
17	Bagaimana kepuasan tentang ketersediaan waktu petugas ketika dihubungi dalam mendapatkan pelayanan perpajakan					
18	Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas terhadap WP dalam memberikan pelayanan					
19	Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas dalam penanganan masalah ketepatan pelaporan wajib pajak					

III. Pertanyaan Ringkas

1. Alasan menyatakan puas:

.....

.....

.....

.....

2. Alasan menyatakan tidak puas:

.....

.....

.....

.....

3. Usulan tentang perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Pelayanan

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Penampilan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1	9,70	4,286	,965	,949
t2	9,87	4,326	,823	,992
t3	9,70	4,286	,965	,949
t4	9,73	4,340	,961	,951

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	4

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Keandalan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
r1	6,63	,861	,821	,801
r2	6,57	,806	,828	,787
r3	6,60	,800	,692	,920

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	3

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Ketanggapan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
res 1	9,60	5,283	,986	,988
res 2	9,53	5,430	,961	,994
res 3	9,60	5,283	,986	,988
res 4	9,57	5,426	,984	,988

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,992	4

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Jaminan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
as 1	9,27	4,823	,902	,954
as 2	9,10	4,645	,878	,961
as 3	9,23	4,530	,905	,953
as 4	9,10	4,645	,955	,938

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,963	4

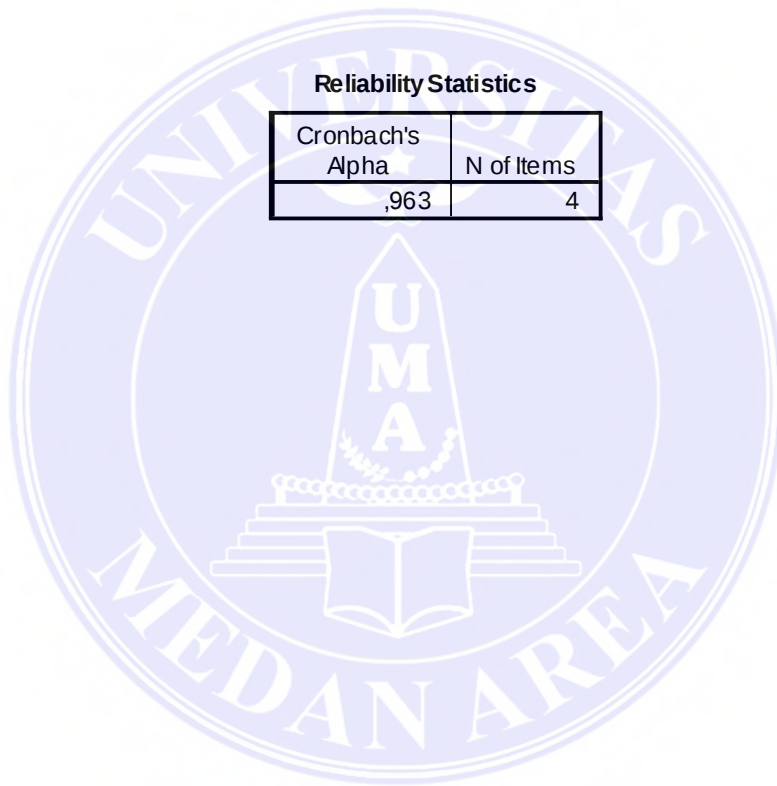
Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empati

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
em1	9,60	3,903	,874	,966
em2	9,47	4,189	,961	,936
em3	9,53	4,395	,923	,948
em4	9,50	4,190	,896	,954

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,963	4



Kepuasan

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Penampilan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
po1	9,60	5,352	,876	,974
po2	9,53	5,292	,922	,962
po3	9,53	5,016	,952	,953
po4	9,53	5,016	,952	,953

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	4

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Keandalan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pa1	5,73	2,961	,827	,960
pa2	5,63	2,585	,896	,907
pa3	5,77	2,461	,932	,878

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	3

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Ketanggapan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pd1	10,90	5,886	,838	1,000
pd2	10,63	5,275	,983	,962
pd3	10,63	5,275	,983	,962
pd4	10,63	5,275	,983	,962

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,979	4

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Jaminan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pr1	11,07	6,340	,984	,984
pr2	11,07	6,340	,984	,984
pr3	11,07	6,202	,966	,990
pr4	11,00	6,483	,965	,989

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,990	4

Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empati

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pm1	11,50	5,707	,931	,988
pm2	11,57	5,633	,973	,976
pm3	11,57	5,840	,971	,977
pm4	11,57	5,840	,971	,977

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,985	4

Lampiran 3. Profil Responden, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

1. Profil Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27-35 Tahun	22	23,4	23,4	23,4
	36-44 Tahun	57	60,6	60,6	84,0
	45-55 Tahun	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	42	44,7	44,7	44,7
	Laki-laki	52	55,3	55,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	4	4,3	4,3	4,3
	SLTA	68	72,3	72,3	76,6
	Akademi/S1	22	23,4	23,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Lama terdaftar sebagai wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	27	28,7	28,7	28,7
	6-10 Tahun	43	45,7	45,7	74,5
	11-15 Tahun	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

2 Kualitas Pelayanan

a. Penampilan

Bagaimana Prosedur pelayanan dalam penyampaian SPTPD Pajak Res

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	29	30,9	30,9	30,9
	Baik	34	36,2	36,2	67,0
	Sangat baik	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana penyampaian atau penjelasan petugas tentang Formulir isian dalam Penyampaian SPTPS Pajak Restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	35	37,2	37,2	37,2
	Cukup	36	38,3	38,3	75,5
	Baik	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kemudahan penggunaan formulir isian tentang penyampaian pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	30	31,9	31,9	31,9
	Cukup	33	35,1	35,1	67,0
	Baik	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana penampilan aparatur pajak dalam melayani kebutuhan Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	32	34,0	34,0	34,0
	Cukup	37	39,4	39,4	73,4
	Baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

b. Keandalan

Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	36	38,3	38,3	38,3
	Cukup	39	41,5	41,5	79,8
	Baik	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan pengisian SPTPD Pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	36	38,3	38,3	38,3
	Cukup	37	39,4	39,4	77,7
	Baik	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan penyampaian SPTPD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	35	37,2	37,2	37,2
	Cukup	35	37,2	37,2	74,5
	Baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

c. Ketanggapan

Bagaimana inisiatif petugas tentang penerapan peraturan perpajakan terhadap WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	32	34,0	34,0	34,0
	Cukup	35	37,2	37,2	71,3
	Baik	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana ketanggapan petugas tentang keluhan WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	32	34,0	34,0	34,0
	Cukup	36	38,3	38,3	72,3
	Baik	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana ketanggapan petugas dalam menyampaikan peraturan perpajakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	34	36,2	36,2	36,2
	Cukup	35	37,2	37,2	73,4
	Baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kreativitas petugas dalam pelayanan pembayaran pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	34	36,2	36,2	36,2
	Cukup	39	41,5	41,5	77,7
	Baik	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

d. Jaminan

Bagaimana pelayanan petugas parkir kendaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	32	34,0	34,0	34,0
	Cukup	40	42,6	42,6	76,6
	Baik	22	23,4	23,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana pelayanan ketika berada di ruang tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	28	29,8	29,8	29,8
	Cukup	36	38,3	38,3	68,1
	Baik	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kompetensi petugas tentang standar pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	32	34,0	34,0	34,0
	Cukup	37	39,4	39,4	73,4
	Baik	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana pelayanan petugas pajak dalam pemrosesan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	26	27,7	27,7	27,7
	Cukup	39	41,5	41,5	69,1
	Baik	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

e. Empati

Bagaimana perhatian petugas terhadap penanganan masalah WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	33	35,1	35,1	35,1
	Cukup	38	40,4	40,4	75,5
	Baik	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana ketersediaan waktu petugas ketika dihubungi dalam mendapatkan pelayanan perpajakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	27	28,7	28,7	28,7
	Cukup	43	45,7	45,7	74,5
	Baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana perhatian petugas terhadap WP dalam memberikan pelay

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	31	33,0	33,0	33,0
	Cukup	47	50,0	50,0	83,0
	Baik	16	17,0	17,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana perhatian petugas dalam penanganan masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	34	36,2	36,2	36,2
	Cukup	36	38,3	38,3	74,5
	Baik	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

3 Kepuasan

a. Penampilan

Bagaimana kepuasan tentang prosedur pelayanan dalam penyampaian SPTPD Pajak Restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	28	29,8	29,8	29,8
	Cukup puas	39	41,5	41,5	71,3
	Puas	26	27,7	27,7	98,9
	Sangat puas	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan penyampaian atau penjelasan petugas tentang formulir isian dalam Penyampaian SPTPS Pajak Restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	26	27,7	27,7	27,7
	Cukup puas	40	42,6	42,6	70,2
	Puas	26	27,7	27,7	97,9
	Sangat puas	2	2,1	2,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan atas kemudahan penggunaan formulir isian tentang penyampaian pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	27	28,7	28,7	28,7
	Cukup puas	38	40,4	40,4	69,1
	Puas	27	28,7	28,7	97,9
	Sangat puas	2	2,1	2,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan atas perhatian aparat pajak terhadap kebutuhan Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	30	31,9	31,9	31,9
	Cukup puas	36	38,3	38,3	70,2
	Puas	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

b. Keandalan

Bagaimana kepuasan atas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	53	56,4	56,4	56,4
	Cukup puas	23	24,5	24,5	80,9
	Puas	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan atas kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan pengisian SPTPD pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	50	53,2	53,2	53,2
	Cukup puas	23	24,5	24,5	77,7
	Puas	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan atas kemampuan petugas pajak dalam menjelaskan penyampaian SPTPD pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	56	59,6	59,6	59,6
	Cukup puas	19	20,2	20,2	79,8
	Puas	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

c. Ketanggapan

Bagaimana kepuasan tentang inisiatif petugas terhadap penerapan peraturan perpajakan WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	18	19,1	19,1	19,1
	Cukup puas	48	51,1	51,1	70,2
	Puas	22	23,4	23,4	93,6
	Sangat puas	6	6,4	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang ketanggapan petugas atas keluhan WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	15	16,0	16,0	16,0
	Cukup puas	49	52,1	52,1	68,1
	Puas	16	17,0	17,0	85,1
	Sangat puas	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang ketanggapan petugas dalam menyampaikan peraturan perpajakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	14	14,9	14,9	14,9
	Cukup puas	49	52,1	52,1	67,0
	Puas	18	19,1	19,1	86,2
	Sangat puas	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang kreativitas petugas dalam pelayanan pembayaran pajak restoran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	17	18,1	18,1	18,1
	Cukup puas	47	50,0	50,0	68,1
	Puas	17	18,1	18,1	86,2
	Sangat puas	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

d. Jaminan

Bagaimana kepuasan pelayanan petugas parkir kendaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	14	14,9	14,9	14,9
	Cukup puas	49	52,1	52,1	67,0
	Puas	16	17,0	17,0	84,0
	Sangat puas	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan pelayanan ketika berada di ruang tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	8	8,5	8,5	8,5
	Cukup puas	52	55,3	55,3	63,8
	Puas	19	20,2	20,2	84,0
	Sangat puas	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang kompetensi petugas atas standar pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	8	8,5	8,5	8,5
	Cukup puas	53	56,4	56,4	64,9
	Puas	19	20,2	20,2	85,1
	Sangat puas	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang pelayanan petugas pajak dalam pemrosesan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	9	9,6	9,6	9,6
	Cukup puas	51	54,3	54,3	63,8
	Puas	21	22,3	22,3	86,2
	Sangat puas	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

e. Perhatian

Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas dalam penanganan masalah WP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	8	8,5	8,5	8,5
	Cukup puas	47	50,0	50,0	58,5
	Puas	26	27,7	27,7	86,2
	Sangat puas	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang ketersediaan waktu petugas ketika dihubungi dalam mendapatkan pelayanan perpajakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	6	6,4	6,4	6,4
	Cukup puas	51	54,3	54,3	60,6
	Puas	23	24,5	24,5	85,1
	Sangat puas	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas terhadap WP dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	8	8,5	8,5	8,5
	Cukup puas	48	51,1	51,1	59,6
	Puas	25	26,6	26,6	86,2
	Sangat puas	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Bagaimana kepuasan tentang perhatian petugas dalam penanganan masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	11	11,7	11,7	11,7
	Cukup puas	47	50,0	50,0	61,7
	Puas	24	25,5	25,5	87,2
	Sangat puas	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Lampiran 4. Hasil Uji Regresi dan Uji Normalitas

Regression Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap, Penampilan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,836	,826	6,010

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap, Penampilan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16145,193	5	3229,039	89,409	,000 ^a
	Residual	3178,137	88	36,115		
	Total	19323,330	93			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap, Penampilan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,031	2,943		,010	,992
	Penampilan	,902	,352	,192	2,564	,012
	Keandalan	1,496	,437	,233	3,420	,001
	Daya tanggap	,917	,338	,195	2,711	,008
	Jaminan	1,314	,327	,272	4,023	,000
	Empati	,922	,394	,182	2,338	,022

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,84581177
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,050
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,484
Asymp. Sig. (2-tailed)		,973

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

