

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR

Kiki Angreni¹, Fatmawati², Nuryanti Mustari³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
e-mail: kingreni@gmail.com

Abstract

This study aimed to find out the influence of the service quality variable on the restaurant taxpayer satisfaction variable at the Makassar City Regional Revenue Agency. This study used quantitative research methods. Data were analyzed using descriptive statistics with a simple linear regression formula. The data was explained in the form of tables, frequencies, images, and narration by using IBM SPSS Version 21. The results of this study at the Makassar City Regional Revenue Agency showed that the influence of service quality on taxpayer satisfaction was not significant. From the results of the analysis, it could be concluded that service quality had a strong influence on taxpayer satisfaction. This seen from the results of the determination test, it was known that the R² value was 0.065, which meant 6.5%. It indicated that service quality was influenced by employee performance and the rest was influenced by other variables. Values on service quality such as: efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness do not contribute to taxpayer satisfaction.

Keywords: *Influence, quality, service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan wajib pajak restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana. Kemudian data dijelaskan dalam bentuk tabel, frekuensi, gambar, dan narasi hasil olahan data dengan bantuan IBM SPSS Version 21. Hasil penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang tidak signifikan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wajib pajak ini dilihat dari hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai R² 0,065 yang berarti 6,5 % yang menunjukkan kualitas pelayanan oleh kinerja pegawai dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Yang artinya nilai-nilai pada kualitas pelayanan seperti: efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap kurang memberikan kontribusi terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Pengaruh, kualitas, pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi saat ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik secara profesional, tuntutan peningkatan pelayanan ini menyangkut pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mengatasi tuntutan tersebut diperlukan adanya peningkatan kualitas

pelayanan publik. Masyarakat pada umumnya menilai pelayanan saat ini masih belum optimal, pelayanan yang belum optimal berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, sehingga nantinya dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan unyuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Serta Undang-undang pasal 1 ayat (7) menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban juga janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Pada kedua pasal diatas, menunjukkan bahwa setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Simamora (2003:172) mengemukakan pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Widodo, 2005:162) Arah yang dicapai oleh pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (*better*), lebih dekat (*closer*), lebih murah (*cheaper*) juga lebih cepat (*faster*). Muaranya yaitu terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.

Berdasarkan pendapat diatas maka jelas bahwa pelayanan publik yang optimal menjadi penting dalam pelayanan publik, sehingga kepuasan masyarakat atas pelayanan menjadi terpenuhi. Aparatur pelayanan seharusnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, hal seperti ini tercermin dari bagaimana kesungguhan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan, karena kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam melakukan pelayanan. Namun kenyataannya saat ini ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lamban dalam mengerjakan tugas,

petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan wajib pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, complain dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakannya (Suratno:2008).

Hasil penelitian Pratiwi (2017) juga menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Terkait dengan pelayanan yang baik, Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar (BAPENDA) juga menjadi salah satu faktor utama yang harus dimiliki, karena dengan baiknya pelayanan sehingga memberikan kepuasan pada wajib pajak yang menyebabkan para wajib pajak mematuhi segala prosedur dalam membayar pajak. Dengan sistem pelayanan dan prosedur yang berbasis mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar (BAPENDA) di bidang restoran, dimana wajib pajak yang telah mendapatkan NPWPD dapat melakukan pengisian formulir SPTPD yang berisi omset harian yang dijumlahkan menjadi omset bulanan dan dikali 10% sehingga memperoleh slip setoran sejumlah nominal pajak yang harus di bayarkan dan dibantu oleh pegawai.

Hasil Observasi awal peneliti menemukan bahwa kurangnya informasi dari pihak instansi kepada para wajib pajak mengenai prosedur yang harus dilakukan dalam melaksanakan pembayaran pajak juga banyaknya penunggak pajak yang terjadi di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, hal tersebut mempengaruhi penerimaan daerah dari sektor pajak.

Dikutip dari Terkini.id, Makassar (14 Agustus 2019) - Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar Irwan Adnan menilai pengusaha yang bandel membayar pajak, terutama restoran, di Kota Makassar sebagian besar pengusaha lokal. "Termasuk sop sodara lah, semua sop sodara, coto juga hampir

begitu. Kalau dia komplain silahkan ke Bapenda” kata Irwan Adnan Kepala Bapenda Kota Makassar saat ditemui di Hotel Singgasana Makassar.

Dalam pelayanan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak senantiasa merasa puas atas pelayanannya yang dapat untuk memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena wajib pajak akan merasa di mudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya di bidang perpajakan. Peningkatan dari segi kualitas serta kuantitas suatu pelayanan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai seorang pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi:2009)

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi/perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen Gronsosss dalam Ratminto dan Winarsih (2006:3).

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Sinambela (2005:5).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen Parasuraman yang dikutip oleh Farida Jasfar (2005;50)

kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan di wujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan Lena Ellitan dan Lina Alatan (2007:47).

Menurut kotler (Tjiptono, 2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil

suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001): Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Kotler dan Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan peneliti pada tahapan observasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan belum baik atau belum maksimal terhadap kepuasan wajib pajak dalam melayani masyarakat, awal peneliti menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak masih kurang baik atau belum maksimal dalam melayani masyarakat. Terkait dengan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar meskipun seluruh sumber daya manusia yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, telah berusaha memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas namun tetap saja ada keluhan dan kritikan dari kalangan masyarakat, yang notabennya pengguna jasa layanan. Permasalahan pertama kurangnya informasi dari pihak instansi kepada wajib pajak mengenai prosedur yang harus dilakukan dalam melaksanakan proses pelayanan, dan keluhan lainnya.

Oleh karena itu penting kiranya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk dapat mengungkap permasalahan yang terjadi. Sehingga tujuan utama dalam penelitian

ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar pada Badan Pendapatan daerah Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk *ceklist* untuk mengetahui tanggapan responden. Kuesioner dilengkapi dengan hasil deskriptif untuk menghasilkan data kuantitatif. Peneliti melakukan uji validasi dan uji realibilitas dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Versi 21.0 dan menggunakan Teknik analisis data deskriptif yang disertai dengan interpretasi ilmiah yang dikaitkan dengan hasil penelitian serta konsep, teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memberikan deskripsi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak restoran Badan pendapatan Daerah Kota Makassar maka peneliti akan menganalisis berdasarkan pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, yakni variable kualitas pelayanan akan dianalisis melalui indikator yang di kemukakan oleh Kumorotomo (2011) yaitu: (1) Efisiensi, (2) Efektivitas, (3) Keadilan, dan (4) Daya Tanggap, Terhadap variable Kepuasan menurut Mohamed, dkk (2012) yaitu: (1) sistem, (2) Keakuratan, (3) Kemudahan, dan (4) Ketepatan Waktu.

Hasil Analisis Deskriptif Budaya Organisasi (X)

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan

terhadap 4 indikator yang meliputi Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, dan Daya Tanggap. Penjelasan setiap indicator akan dibahas sebagai berikut:

a. Efisiensi

Pada hasil penelitian, indikator efisiensi masuk dalam kategori “Baik” yang dijabarkan dalam 5 instrumen yang meliputi: (1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam kategori baik, hal ini diperkuat dari hasil observasi peneliti terlihat dari pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada wajib pajak. (2) Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup dalam kategori baik, dalam hal ini pegawai dalam melakukan pelayanan selalu memberikan waktu pelayanan yang maksimal. (3) Memiliki jumlah pegawai yang memadai dalam melakukan pelayanan dalam kategori baik, hal ini dilihat dari temuan peneliti melihat jumlah pegawai yang memadai dalam melakukan pelayanan. (4) Petugas tidak melakukan pungli (pungutan liar) kepada wajib pajak dalam proses pelayanan dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai pada saat melakukan pelayanan tidak meminta uang kepada wajib pajak selain pembayaran yang seharusnya, dan (5) Pegawai selalu siap melayani wajib pajak dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai siap melayani wajib pajak namun masih belum maksimal atau masih ada beberapa pegawai yang belum selalu siap dan sigap dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa efisiensi penilaian yang didominasi “Baik” hal tersebut diperkuat berdasarkan pantauan peneliti saat menyebar dan mengambil kuesioner para responden terlihat para pegawai senantiasa mampu mengefisienkan waktu dalam bekerja.

b. Efektivitas

Pada hasil penelitian, indikator indikator efektivitas dikategorikan baik, hal ini diperkuat dari hasil penelitian dari 5 pernyataan yang

meliputi, (1) Pegawai memahami kebutuhan pengguna layanan dalam kategori baik, hal ini terlihat dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan senantiasa membantu segala urusan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, juga selalu siap merespon wajib pajak yang membutuhkan arahan dalam menyelesaikan segala urusan wajib pajak, (2) Pegawai memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada wajib pajak dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa dalam melakukan pelayanan masih ada pegawai yang tidak melakukan tugas dan tanggung jawab dengan memperhatikan dengan sungguh-sungguh wajib pajak, masih ada pegawai yang masih acuh dan tidak sigap, (3) Teknologi/alat yang digunakan sangat mendukung proses pelayanan dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa teknologi yang digunakan masih kurang mendukung dalam melakukan proses pelayanan, beberapa proses pelayanan masih menggunakan sistem manual, (4) Pegawai memahami kebutuhan pengguna layanan dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan senantiasa bertindak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak tidak merasa dipersulit dalam menyelesaikan segala urusannya, (5) Bangunan gedung dinas terlihat bersih dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa bangunan gedung dinas terlihat bersih itu karena petugas kebersihan memiliki jumlah yang memadai, juga melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terkait efektivitas masuk dalam kategori baik.

c. Keadilan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait indikator keadilan dikategorikan baik hal ini dapat dilihat dari kelima pernyataan, (1) Pegawai memberikan pelayanan yang sama dengan yang lain masuk kategori baik, peneliti menemukan perilaku pegawai dalam melakukan pelayanan senantiasa

bersikap adil atau memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak, (2) Pegawai melayani dengan sikap yang meyakinkan sehingga wajib pajak merasa aman dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan dapat meyakinkan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa aman. (3) Pegawai memiliki etika dalam pelayanan dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak terlihat sopan dan baik sehingga wajib pajak merasa pegawai memiliki etika yang baik dalam melakukan pelayanan, (4) Pegawai memberikan pelayanan yang sama pada wajib pajak tanpa memandang status sosial dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan memperlakukan wajib pajak sama dengan yang lain tanpa memandang status sosial, dan yang lainnya, (5) Pegawai bersikap ramah kepada semua pengguna layanan dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai bersikap ramah kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam menyelesaikan segala urusannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terkait indikator keadilan masuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil observasi penelitian pekerjaan pegawai dilakukan dengan baik sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam menyelesaikan segala urusannya.

d. Daya Tanggap

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait indikator daya tanggap dikategorikan baik, hal ini dilihat dari kelima pernyataan yang didominasi kategori baik, yaitu: (1) Pegawai tanggap melayani wajib pajak, hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti terlihat dari bagaimana pegawai dengan tanggap melayani wajib pajak dalam menyelesaikan segala urusan

(2) Pegawai melakukan tindakan sesuai prosedur dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan selalu mengikuti prosedur yang diterapkan. (3) wajib pajak menerima pelayanan dengan baik dari pegawai masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa wajib pajak merasa sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai yang melakukan pelayanan, (4) Pegawai selalu siap melayani wajib pajak masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa setiap ada wajib pajak yang merasa kesulitan dengan secepat mungkin akan dibantu dan diarahkan oleh pegawai sampai segala urusannya selesai. dan (5) Pegawai selalu mudah dihubungi dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa sebagian pegawai masih susah dihubungi oleh wajib pajak apabila ingin menyelesaikan urusan, masih ada pegawai yang tidak secara cepat merespon wajib pajak jika dihubungi. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terkait indikator daya tanggap masuk dalam kategori baik.

Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan penilaian kepuasan wajib pajak terhadap 4 indikator yang meliputi, sistem pelayanan, keakuratan, kemudahan, dan ketepatan waktu. Penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut:

a. Sistem pelayanan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait indikator sistem pelayanan yang dikategorikan baik, hal ini dilihat dari kelima pernyataan, yaitu (1) wajib pajak dimudahkan dalam pengurusan prosedur pelayanan masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga memudahkan wajib pajak dalam melakukan proses pengurusannya. (2) Pegawai bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai pada saat melayani wajib pajak

bertanggung jawab penuh atas segala tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik untuk wajib pajak. (3) Keterbukaan informasi tentang prosedur pelayanan masuk dalam kategori baik, peneliti melihat bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan selalu terbuka dalam hal memberikan informasi kepada wajib pajak yang memerlukan maupun wajib pajak yang tidak mengetahui informasi dalam proses pelayanan akan segera disampaikan oleh pegawai meski tidak ditanya sebelumnya. (4) Keterjangkauan terhadap biaya pelayanan masuk dalam kategori baik, peneliti melihat bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai tidak melakukan pengambilan uang dari wajib pajak kecuali dari tarif pajak maupun denda yang seharusnya dibayar, dan (5) Sosialisasi prosedur pengisian data sudah baik masuk dalam kategori cukup baik, peneliti mendapati masih ada wajib pajak yang merasa pegawai dalam memberikan sosialisasi prosedur perpajakan masih kurang, karena masih ada beberapa wajib pajak belum bisa mengikuti sosialisasi perpajakan secara efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai terkait indikator kualitas dalam kategori baik.

b. Keakuratan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait indikator keakuratan yang dikategorikan baik, hal ini dilihat dari kelima pernyataan, yaitu (1) Tidak terjadi kesalahan terhadap data yang diberikan oleh pegawai masuk dalam kategori cukup baik, hal ini dilihat dari hasil observasi peneliti bahwa masih ada wajib pajak yang merasa data yang diberikan oleh pegawai masih ada yang belum akurat sehingga wajib pajak harus kembali mengkonfirmasi lagi data yang diberikan oleh pegawai, (2) Pegawai memberikan pelayanan secara teliti masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai teliti dalam mengintruksikan tahap pelayanan kepada wajib pajak. (3) Kelengkapan data informasi yang diberikan pegawai kepada wajib pajak akurat masuk dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa masih ada wajib pajak yang merasa

bahwa masih ada pegawai yang dalam memberikan data informasi masih kurang lengkap sehingga wajib pajak harus kembali mengkonfirmasi data yang diberikan oleh pegawai apabila masih kurang lengkap. (4) Penyajian data yang diberikan oleh pegawai telah akurat masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan dalam menyajikan data sudah akurat. (5) Perhitungan tarif pajak yang harus dibayar wajib pajak telah akurat masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa dalam perhitungan pajak yang harus dibayar wajib pajak telah akurat karena pegawai dalam melakukan pekerjaannya sangat teliti jika menyangkut dengan perhitungan tarif pajak karena hal tersebut harus dengan benar dikerjakan agar tidak merugikan pihak manapun baik dari wajib pajak maupun bagi kantor itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan kepuasan wajib pajak terkait indikator keakuratan masuk dalam kategori baik.

c. Kemudahan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait indikator kemudahan yang dikategorikan baik, hal ini dilihat dari kelima pernyataan, yaitu (1) Dalam melakukan pelayanan tergolong dimudahkan masuk dalam kategori baik, hal ini diperkuat dari hasil pantauan peneliti pada saat melayani wajib pajak pegawai tidak mempersulit wajib pajak dalam proses pelayanannya. (2) Selama bekerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan dengan cepat merespon wajib pajak apabila membutuhkan bantuan maupun informasi. (3) Data yang disajikan oleh instansi mudah diakses masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pada saat wajib pajak membutuhkan data dengan mudah dapat diakses oleh wajib pajak dan juga pegawai dengan terbuka akan memberikan data yang dibutuhkan oleh wajib pajak. (4) Kemudahan dalam mengakses informasi masuk dalam kategori baik, peneliti

menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak akan dengan cepat memberikan informasi kepada wajib pajak. (5) Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau masuk dalam kategori baik, letak kantor badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar tergolong mudah dijangkau karena lokasinya yang termasuk akses jalan mudah sehingga wajib pajak tidak kesulitan menjangkau tempat tersebut. Sehingga dapat dikatakan kepuasan wajib pajak terkait indikator kemudahan dalam kategori baik.

d. Ketepatan Waktu

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait ketepatan waktu yang dikategorikan cukup baik, hal ini dilihat dari kelima pernyataan, yaitu (1) Dalam bekerja, pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat waktu masuk dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa masih ada wajib pajak yang merasa bahwa masih ada pegawai yang dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya cenderung tidak menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan tepat waktu, (2) Dalam melaksanakan tugas kerja, pegawai tidak sering menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masuk dalam kategori baik, peneliti mendapati bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas kerja tidak menunda pekerjaannya. (3) Dalam melaksanakan proses kegiatan, pegawai memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain masuk dalam kategori baik, peneliti menemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan memaksimalkan waktu yang tersedia dengan sebaik mungkin. (4) Proses pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan masuk dalam kategori baik, berdasarkan pantauan peneliti selama melakukan penelitian pegawai telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh kantor. dan (5) Pegawai datang tepat waktu sesuai dengan aturan yang ditentukan masuk dalam kategori cukup baik, peneliti menemukan bahwa masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu sesuai dengan

jam kantor yang telah ditentukan. Dari hasil observasi peneliti terkait ketepatan waktu dikategorikan cukup baik.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 1.1 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.255a	.065	.055	4.780

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana kemampuan variabel bebas (independent) dalam menerangkan variabel terikat (dependent). Pada uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,065 yang berarti 6,5% yang menunjukkan kualitas pelayanan oleh kepuasan wajib pajak dan sisanyadipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Lewis and Booms (1983) yang menyatakan bahwa "*serv quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pemberi jasa akan berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna jasa (pelanggan). Hal ini dikuatkan dari hasil kuesioner peneliti dengan sejumlah pegawai dan masyarakat yang telah mendapatkan proses pelayanan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar, beberapa wajib pajak menyatakan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas kerjanya, terlebih dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki kekuatan yang penuh, berpengaruh

pada kepuasan masyarakat. Hasil penelitian pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar dari hasil kuesioner yang telah didistribusikan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Ayuni Aria Pratiwi (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung)" bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 31,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. sehingga diharapkan sebaiknya Samsat Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Serta, kualitas pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Sejalan dengan penelitian Ida Ayu Intan Surya Utami (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur" variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Hasil Uji Man and Whitney, terdapat perbedaan antara pelanggan laki-laki dengan pelanggan perempuan terhadap penyampaian kepuasan di Restoran Baruna Sanur.

Hal ini juga sejalan dari hasil penelitian Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi (2015) "Pengaruh Pelayanan Kantor Camat Tergambar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)" Variabel yang paling dominan dari konsep kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) ialah variabel reliability (X2) dengan tingkat nilai koefisien beta dan t hitung paling besar yaitu koefisien beta dan t hitung paling besar yaitu dengan nilai koefisien (β) sebesar 0,415 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$).

Dari hasil analisis deskriptif terkait variabel

kualitas pelayanan (X) dan kepuasan wajib pajak (Y) yaitu pada indikator kedua efektivitas pada variabel kualitas pelayanan masih ada sejumlah kecil wajib pajak pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar yang tidak setuju dari indikator efektivitas, juga pada setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan masih ada sebagian responden yang kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar baik, namun masih harus ditingkatkan agar kualitas pelayanan pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar semakin baik. Pada kepuasan wajib pajak masih ada sejumlah kecil wajib pajak pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar yang tidak setuju dari indikator keempat terkait ketepatan waktu, pada aspek pegawai datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan, juga sebagian kecil responden yang kurang setuju pada setiap indikator kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar baik namun masih harus ditingkatkan terlebih mengenai pegawai datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan agar kepuasan wajib pajak pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar semakin meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang kuat dan tidak signifikan, yang artinya kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap kurang memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran peneliti untuk Badan Pendapatan daerah Kota Makassar

adalah sebagai berikut: Disarankan kepada pegawai kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar agar memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Makassar semakin baik.

5. REFERENSI

- Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi UIN Medan.
- Anwar E, Hermanto, Ilhamuddin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Waib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Drive THRU Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram*. Manajemen: 1-14.
- Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Skripsi UI.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Indra Pahala dkk. 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. Jakarta
- Mulyadi Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan public*. Bandung: Alfabeta
- Mustaqim. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*. Skripsi IAIN Palangkaraya.

- Sucandra, IP, dkk. 2016. *Pengaruh kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. vol. 16 (2): 1210-1237.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela LP, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik
- Utami, Ida Ayu Inten Surya. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Vol. 4 (7): 1984-2000
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: McGraw