

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUKTI FISIK DAN DAYA  
TANGGAP TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
UPT. SAMSAT LUBUK PAKAM**

**AMIR MAKHMUD ZAIN NST**  
\*Dosen Fakultas Ekonomi UNIVA Medan  
NIDN : 0129067902  
Email : amirnasty13@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dan seberapa besar kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan beberapa uji yakni *reliability analysis*, uji penyimpangan asumsi klasik dan *regression linier*. Berdasarkan hasil regresi data primer yang diolah dengan menggunakan SPSS 18, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = 1,070 + 0,031 X_1 + 0,998 X_2$ . Secara parsial, variabel bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, terbukti dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,471 > 1,983$ ). Variabel daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, terbukti dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $86,339 > 1,986$ ). Secara simultan, variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $5077,831 > 3,09$ ). Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) mampu memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak sebesar 99,0% sedangkan sisanya sebesar 1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, dan Kepuasan Wajib Pajak**

**1. PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum.

Oleh karena itu, kewajiban membayar pajak menjadi bagian dari rutinitas masyarakat. Membayar pajak kantor pajak dibenak masyarakat awam selalu identik dengan antrian panjang dan kerumitan dalam kepengurusannya. Faktanya memang terkadang demikian. Sehingga terkadang masyarakat (wajib pajak mengeluh ketika mengurus atau membayar pajaknya.

Salah satu kantor pelayanan pajak di provinsi Sumatera Utara adalah Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam. Pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut sudah maksimal namun terkadang masih ada saja kendala yang menyebabkan kepuasan masyarakat (wajib pajak) menjadi menurun. Permasalahan tersebut misalnya, gedung Samsat yang kurang besar dan lahar pakir yang tidak luas membuat para wajib pajak berdesakan dan membuat jalan jadi macat, pegawai sering salah ketik nama dan nomor STNK. Hal ini membuat wajib pajak harus lebih lama menunggu dan antri ulang dan pegawai kurang memberikan informasi kepada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak tidak lengkap berkasnya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam?
- b. Seberapa besar kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian harus memiliki tujuan, adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian juga diharapkan memiliki suatu manfaat, adapun manfaat penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Secara teori penulisan ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya pada manajemen sumber daya manajemen tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

- Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pimpinan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dalam membuat kebijakan dan upaya meningkatkan kemajuan instansi.
- Sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti lain.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Irawan (2002:61) dalam bukunya yang berjudul 10 prinsip kepuasan pelanggan, mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan.

#### 2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh, 2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah: 1) *Reliability* (Reliabilitas), 2) *Responsiveness* (Kemauan), 3) *Competence* (Kompetensi), 4) *Accessibility* (Aksesibilitas), 5) *Courtesy* (Kesopanan), 6) *Communication* (Komunikasi), 7) *Credibility* (Kredibilitas), 8) *Security* (Keamanan), 9) *Understanding/Knowing the Customer* (Memahami/Mengetahui Tamu), 10) *Tangibles* (Bukti Fisik).

#### 2.1.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi

bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Menurut Wilkins (dalam Saleh, 2012:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas: 1) Kepemimpinan, 2) Pendidikan, 3) Perencanaan Strategik, 4) *Review* (Ulasan), 5) Komunikasi, 6) *Total Human Reward*.

### 2.1.3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu sebagai berikut Parasuraman et al (dalam Tjiptono, 2007:273):

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- d. *Empathy* (perhatian), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.
- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

### 2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) *Tangible* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), 5) *Empathy* (Empati).

## 2.2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya Kotler (dalam Tjiptono, 2007:350). Sedangkan Howard dan Sebeth (dalam Tjiptono, 2007:349), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

### 2.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan Kotler (dalam Tjiptono, 2004:105) antara lain:1) Kualitas Produk, 2) Kualitas Pelayanan atau Jasa, 3) Emosi, 4) Harga, 5) Biaya.

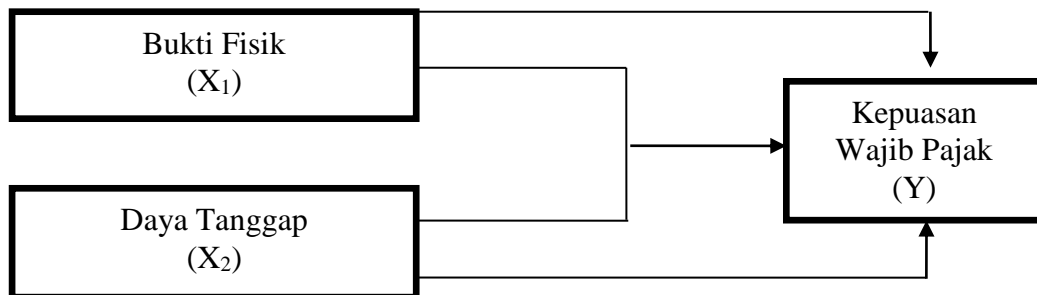
### 2.2.2. Indikator Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gasperz (2005:95) yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Perusahaan tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian landasan teori diatas, kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



### 2.4. Hipotesis

Berdasarkan pemaparan teori-teori pada kajian teori sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Diduga Bukti fisik (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.

- b. Diduga Daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.
- c. Diduga Bukti fisik ( $X_1$ ) dan Daya tanggap ( $X_2$ ) secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengolahan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam yang berada Jl. Tirta Deli No 1 Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang.

#### **3.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan akan dilakukan selama 4(empat) bulan yakni dimulai dari bulan Juni sampai September 2018.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam sebanyak 1050 orang. Angka ini diambil dari hitungan rata-rata perbulan jumlah wajib pajak yang menggunakan jasa Badan Pengolahan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam.

Mengingat jumlah populasi yang banyak yakni 1050 orang, maka penulis menggunakan rumus  $n = 10\% \times N$  menurut Arikunto (2006:143), jika populasi lebih dari 100, maka dapat diambil sampel 10-15% atau 29-25%

$$n = 10\% \times N$$

$$n = 10\% \times 1050$$

$$n = 10 : 100 \times 1050$$

$$n = 105$$

Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampelnya membutuhkan waktu selama 10 hari, jadi dalam 1 hari peneliti memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang datang sebanyak 10 atau 11 wajib pajak dengan menggunakan teknik sampel aksidental (*accidental sampling*). Menurut Machfoedz (2010:57), "Teknik aksidental dilakukan berdasarkan kebetulan, siapa saja yang ditemui, asalkan sesuai dengan persyaratan data yang diinginkan".

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), seperti dokumentasi, jurnal, buku referensi, majalah, *website*, dan lain-lain.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi Langsung

Menurut Nazir (2014:154), “Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tidak ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

b. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Menurut Subagyo (2007:55), “Pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun secara kronologis dari yang umum mengarah pada yang khusus untuk diberikan pada responden/informan yang umumnya merupakan daftar pertanyaan, lazimnya disebut kuesioner”.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Subagyo (2007:109), “Dalam penelaahan kepustakaan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi secara lengkap serta untuk menentukan tindakan yang akan diambil sebagai langkah penting dalam kegiatan ilmiah”.

d. Wawancara

Menurut Nazir (2014:170), “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)”.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Beberapa teknik statistik yang dilakukan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah:

- a. *Reliability Analysis*.
  - Uji Reliabilitas.
  - Uji Validitas.
- b. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.
  - Uji Multikolinieritas
  - Uji Autokorelasi
  - Uji Heteroskedastisitas
  - Uji Normalitas
- c. *Regression Linier*
  - Analisis Regresi Linier Berganda
  - Uji t
  - Uji f
  - Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### 3.6. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel independen (X) yakni Bukti Fisik ( $X_1$ ) dan Daya tanggap ( $X_2$ ) serta 1 variabel dependen (Y) yakni Kepuasan Wajib pajak, selengkapnya dapat dilihat melalui tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Ukur
Bukti Fisik ( $X_1$ )	Bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil	1. Fasilitas fisik, 2. Perlengkapan, pegawai 3. Sarana komunikasi 4. Kendaraan operasional	Skala Likert
Daya tanggap ( $X_2$ )	Keinginan para karyawan untuk membantu para wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap	1. Tanggung jawab, 2. Kemampuan, 3. Dapat dipercaya	Skala Likert
Kepuasan Wajib pajak (Y)	Tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan dengan harapannya	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Skala Likert



#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. *Reliability Analysis*

*Reliability Analysis* dimaksudkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan bermutu. *Reliability Analysis* terbagi menjadi 2 uji, yakni uji validitas dan uji reliabilitas.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $\alpha < 0,05$ ) dengan  $n = 105$ , maka data dikatakan valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel ( $\alpha > 0,05$ ) dengan  $n = 105$ , maka data dikatakan tidak valid.

**Tabel 4.1.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel Penelitian	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	Fasilitas di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam tersedia dengan baik bagi wajib pajak	0.671	0,192	Valid
	Fasilitas Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam sudah memenuhi standarisasi nasional	0.671	0,192	Valid
	Pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik	0.616	0,192	Valid
	Terjalin komunikasi yang baik antara pegawai dan wajib pajak	0.642	0,192	Valid
	Media informasi selalu tersedia bagi wajib pajak	0.717	0,192	Valid
	Wajib pajak dengan mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam	0.670	0,192	Valid
	Pegawai selalu menggunakan atribut kerja yang lengkap ketika bekerja	0.791	0,192	Valid
	Pegawai selalu berbusana rapi ketika bekerja	0.521	0,192	Valid
	Ruangan yang disediakan pihak	0.603	0,192	Valid

	Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dapat membuat nyaman wajib pajak			
	Kendaraan operasional yang dimiliki dalam keadaan baik dan siap pakai	0.840	0,192	Valid
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	Pegawai memiliki <i>product knowledge</i> yang baik	0.534	0,192	Valid
	Pegawai dapat menjelaskan tentang Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dengan sangat baik kepada para wajib pajak	0.597	0,192	Valid
	Pegawai mampu bekerja dengan baik sesuai SOP Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam	0.596	0,192	Valid
	Kemampuan pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dalam memberikan pelayanan tidak diragukan lagi	0.699	0,192	Valid
	Pegawai menyambut wajib pajak yang datang dengan sopan	0.649	0,192	Valid
	Pegawai menyambut wajib pajak dengan senyum yang tulus	0.803	0,192	Valid
	Pegawai sudah memahami betul apa saja masalah wajib pajaknya	0.626	0,192	Valid
	Pegawai selalu memberikan keyakinan kepada wajib pajak jika masalahnya dapat diselesaikan dengan baik	0.626	0,192	Valid
	Pegawai selalu menjunjung tinggi amanah yang diberikan kepada pegawai	0.766	0,192	Valid
	Pegawai selalu berperilaku jujur	0.766	0,192	Valid
	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Anda puas dengan fasilitas yang diberikan pihak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam	0.550	0,192
Anda puas dengan kemampuan pegawai berkomunikasi dengan anda		0.583	0,192	Valid
Anda puas dengan kendaraan operasional yang diberikan		0.598	0,192	Valid
Anda puas dengan penjelasan pegawai tentang Badan		0.694	0,192	Valid

Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam dan fasilitas yang diberikan			
Anda puas dengan kemampuan pegawai dalam melayani anda	0.672	0,192	Valid
Anda puas dengan kesopanan para pegawai dalam melayani anda	0.745	0,192	Valid
Anda puas dengan sikap jujur pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam	0.642	0,192	Valid
Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan anda	0.615	0,192	Valid
Anda berminat untuk melakukan kunjungan ulang	0.694	0,192	Valid
Anda bersedia merekomendasikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam ini kepada orang lain	0.757	0,192	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Uma Sekaran (dalam Priyatno, 2008:172), “Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik”.

**Tabel 4.2.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Jumlah Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan Hasil
Bukti fisik (X1)	10	0,908	Baik
Daya Tanggap (X2)	10	0,904	Baik
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	10	0,899	Baik

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

#### 4.2 Analisis Uji Statistik

##### a. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

##### - Uji Normalitas

**Tabel 4.3.**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.55270578
Most Extreme Differences Absolute	.260

	Positive	.186
	Negative	-.260
Kolmogorov-Smirnov Z		2.664
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

Dari *ouput SPSS* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) sebesar 0,100. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ( $0,100 > 0,05$ ), maka nilai residual tersebut telah normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

**Tabel 4.4.**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 <i>Constant</i>		
Bukti Fisik	0.712	1.404
Daya Tanggap	0.712	1.404

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

Dari tabel hasil uji multikolinieritas di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai *Tolerance* sebesar  $0,712 > 0,1$  dan nilai *VIF* sebesar  $1,404 < 10$  sehingga bisa disimpulkan antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

**c. Uji Autokorelasi**

**Tabel 4.5.**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
*Model Summary<sup>b</sup>*

<i>Model</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	1,969

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

Dari tabel hasil uji autokorelasi di atas, dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,969 dan nilainya bernilai positif. Untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini terdapat autokorelasi maka harus dimasukkan ke dalam kriteria uji sebagai berikut:

$1,969 < 1,634$  maka terdapat autokorelasi positif (Salah)

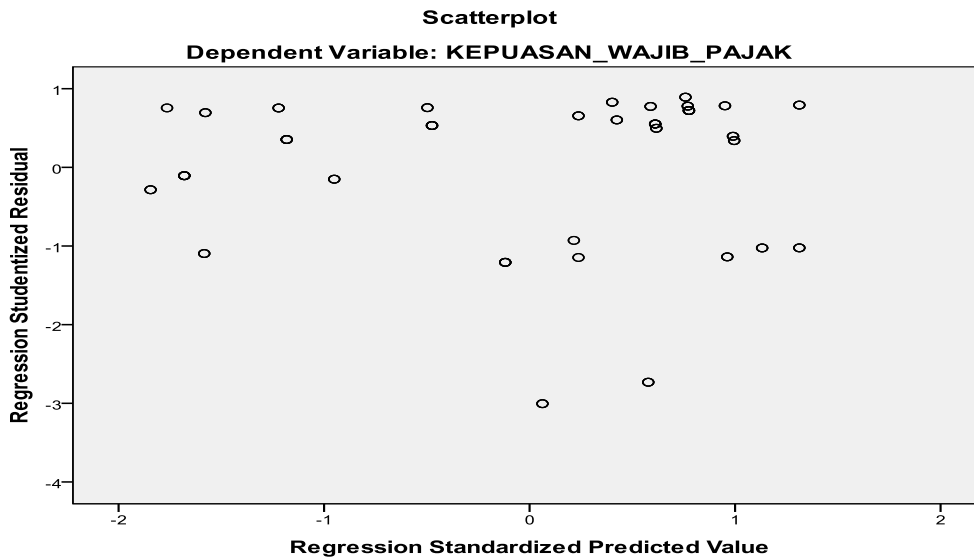
$1,969 > 1,720$  maka tidak terdapat autokorelasi positif (Benar)

$1,634 < 1,969 < 1,720$  maka pengujian tidak meyakinkan (Salah)

Dari *output* di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,969. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah ( $n$ ) =

105, serta  $k = 2$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai  $dL$  sebesar 1,643 dan  $dU$  sebesar 1.720 (lihat lampiran). Karena nilai  $DW$  (1,969) lebih besar dari  $dU$  maka tidak terdapat persoalan autokorelasi positif.

**d. Uji Heteroskedastisitas**



**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

**4.3. Regression Linier**

**a. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4.6.**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.070	.488		2.193	.031
	Bukti Fisik	.031	.013	.029	2.471	.015
	Daya Tanggap	.998	.012	1.010	86.339	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,070 + 0,031 X_1 + 0,998 X_2$$

1. Konstanta sebesar 1,070 artinya jika bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) nilainya 0, maka kepuasan wajib pajak ( $Y$ ) nilainya adalah 1,070.
2. Koefisien regresi variabel bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar 0,031 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan bukti fisik mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,031.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bukti fisik dengan kepuasan wajib pajak, semakin naik bukti fisik maka semakin naik kepuasan wajib pajak.

3. Koefisien regresi variabel daya tanggap ( $X_2$ ) sebesar 0,998 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan daya tanggap mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,998. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara daya tanggap dengan kepuasan wajib pajak, semakin naik daya tanggap maka semakin naik kepuasan wajib pajak.

**b. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Nilai t hitung variabel bukti fisik ( $X_1$ ) adalah sebesar 2,471, dengan demikian t hitung  $>$  t tabel ( $2,471 > 1,983$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,01 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel bukti fisik ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Nilai t hitung variabel daya tanggap ( $X_2$ ) adalah sebesar 86,339, dengan demikian t hitung  $>$  t tabel ( $86,339 > 1,983$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel daya tanggap ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

**c. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

**Tabel 4.7.**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3163.220	2	1581.610	5077.831	.000 <sup>a</sup>
	Residual	31.770	102	.311		
	Total	3194.990	104			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS* Versi 18, data diolah 2018

Pada tabel Anova<sup>b</sup> diperoleh nilai F hitung sebesar 5077,831 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,09. Dengan demikian F hitung  $>$  F tabel ( $5077,831 > 3,09$ ) artinya variabel bukti fisik dan daya tanggap secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

**d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 4.8.**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 <sup>a</sup>	.990	.990	.55810

- a. *Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Bukti Langsung*
- b. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) hasil regresi sebesar 0,990 artinya bahwa variabel bukti fisik dan daya tanggap memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pegawai sebesar 99%. Hasil ini merupakan hasil dari ( $R^2 \times 100\%$ ), sedangkan sisanya 1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas dengan mengolah dan kuesioner dan menggunakan beberapa pengujian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara parsial, variabel bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,471 > 1,983$ ). Sedangkan variabel daya tanggap ( $X_2$ ) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $86,339 > 1,983$ ).
- b. Secara simultan, variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $5077,831 > 3,09$ ).
- c. Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) mampu memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak sebesar 99% sedangkan sisanya sebesar 1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat Lubuk Pakam diharapkan dapat mempertahankan pelayanan daya tanggap yang sudah dilakukan, bahkan harus lebih ditingkatkan lagi. Selanjutnya, harus

memperbaiki fasilitasnya agar lebih menambah kenyamanan bagi wajib pajak yang datang kesana.

- b. Diharapkan untuk kedepannya, ada peneliti yang melanjutkan penelitian ini dengan permasalahan yang lebih aktual.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni Aria Pratiwi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembiayaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung)*. Penelitian. Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Djaslim Saladin. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Mandar Maju. Jakarta.
- Duwi Priyatno. 2008. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Faisal Reza Nasution dan Rudi Salam Sinaga. 2014. *Evaluasi Kejrja Oegai Kantor Samsat Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Jurnal. Universitas Medan Area.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Brand Management and Strategy*. Penerbit Andi:Yogyakarta.
- Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Ghalia. Indonesia. Bogor.
- Gasparz Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Penerbit Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Hanani, Nuhfil.2012. *Strategi Pencapaian Ketahanan Pangan Keluarga Perhimpunan Ekonomi Pertanian Indonesia*. Bogor.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua, cetakan ke delapan. Liberty. Yogyakarta.
- Irham Machfoedz. 2010. *Metodologi Penelitian (kuantitatif & Kualitatif)*. Penerbit Fitramaya. Yogyakarta.
- Joko Subagyo. 2007. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank. Edisi Pertama*, Cetakan Kedua. Kencana. Jakarta.



- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor
- Mudrajad Kuncoro. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Muwafik. Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Jakarta.
- Nugroho J. Setiadi. 2005. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Prenada Media. Jakarta.
- Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Buku Satu. Salemba Empat. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sunarto. 2003. *Akuntansi Biaya*. Edisi revisi, Penerbit AMUS. Jakarta
- Tjiptono Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia. Malang.