

## **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN LUMAJANG**

**RENDRA WIRAWAN**

rendrahipmijember@gmail.com

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian adalah untuk menguji tentang dimensi kualitas layanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) yang mana mempunyai efek penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. Berdasarkan kerangka konseptual dari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, ukuran yang sesuai telah diidentifikasi dan dikembangkan sesuai dengan konteks dalam studi. Dengan menggunakan *probability sampling*, survei telah dilakukan pada 60 wajib pajak di lingkup Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Hasil menunjukkan bahwa hanya dua dari lima hubungan antar dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak yang ditemukan signifikan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, temuan penting dalam penelitian ini adalah (1) *Tangible, Reliability*, dan *Responsiveness* tidak mempunyai dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak, (2) *Assurance* dan *Empathy* mempunyai dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Temuan juga mengungkap bahwa *Assurance* mempunyai efek dominan dalam mendorong Kepuasan Wajib Pajak.

**Kata kunci : Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Wajib Pajak.**

### **ABSTRACT**

*The objectives of this study was to examine which one of service quality dimension (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) that have a significant effect toward taxpayer satisfaction in district Lumajang. Based upon conceptual frameworks from service quality and customer satisfaction, appropriate measures are identified and developed in accordance to context of this study. By using probability sampling, survey was undertaken among 60 taxpayer in Financial asset management agencies district Lumajang.*

*Result has shown that only two of five relationship are significant. With multiple linear regression analysis, important findings in this study are (1) tangible, reliability, and responsiveness have no significant effect on taxpayer satisfaction (2) assurance and empathy have significant effect on taxpayer satisfaction. It is argued that assurance have dominant effect contributing to taxpayer satisfaction.*

**Keywords : Service Quality Dimension, Taxpayer Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sebagai faktor utama dalam menentukan penerimaan fiskal suatu negara, wajib pajak mempunyai peran penting dalam berkontribusi terhadap pengembangan ekonomi negara. Sekalipun membayar pajak adalah suatu keharusan, bagaimana wajib pajak diperlakukan dalam konteks pelayanan yang diterima adalah penting untuk dipertimbangkan oleh *stakeholder*, khususnya pemerintah.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat” (Kotler dan Keller, 2008:143).

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2011:172). Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai “suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya” (Kotler, 2002:42). Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
3. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
4. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
5. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
6. Apakah dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh simultan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?
7. Dari dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, manakah yang paling berpengaruh dominan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat pokok masalah yang akan dijadikan sebagai tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.

3. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.
5. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.
6. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh simultan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.
7. Untuk mengetahui dari dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, manakah yang paling berpengaruh dominan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.

### Kajian Pustaka

Menurut Kotler (2002:67) definisi “kualitas adalah keseluruhan dari ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Sedangkan menurut Goetsch & Davis (1994) dalam Tjiptono (2011:164) “kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dari definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan.

Salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1998) terdapat 5 dimensi SERVQUAL, yaitu sebagai berikut :

- a. “*Tangible* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta

penampilan karyawan” (Tjiptono, 2011:198).

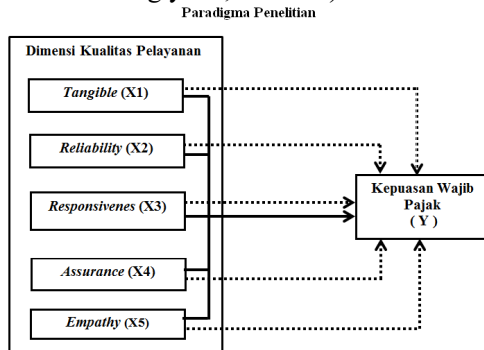
- b. “*Reliability* berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati” (Tjiptono, 2011:198).
- c. “*Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat” (Tjiptono, 2011:198).
- d. “*Assurance* yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya” (Tjiptono, 2011:198).
- e. “*Empathy* berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman” (Tjiptono, 2011:198).

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk/jasa tersebut” (Kotler, 1997 dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007:233) tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen dan harapan yang ada. Menurut Kotler (2009:138-139) mendefinisikan “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi”.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

### Kerangka Pemikiran

Dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka dikemukakan kerangka berfikir yang selanjutnya dinyatakan dalam bentuk paradigma penelitian (Uma Sekaran, 1992 dalam Sugiyono, 2009:92).



Sumber data : Tjiptono dan Chandra (2011), Ratnasari dan Mastuti (2011)

## METODOLOGI

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat *kausal*. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data internal dan eksternal. Data internal berupa informasi mengenai Kantor Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang, sedangkan data eksternalnya berupa hasil kuesioner yang diisi oleh wajib pajak. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu wajib pajak.

### Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak yang membayar langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang periode bulan Mei dan Juni 2016. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 wajib pajak.

Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling (Random Sampling)* yang merupakan teknik pengambilan sampel, dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel (Augusty Ferdinand, 2006:229). Metode pengambilan sampel yang

digunakan menurut Augusty Ferdinand (2006:225), menggunakan model yang dikembangkan oleh Roscoe.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Hasil kuesioner akan diberi skor pada tiap-tiap jawaban dari tiap butir pernyataan atau pertanyaan. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*.

### Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastitas.

### Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ), baik secara parsial maupun simultan, serta variabel manakah yang berpengaruh paling dominan.

### Koefisien Determinasi

“Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat” (Mudrajad Kuncoro, 2013:246). Karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari 2 (dua), maka koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square* (Imam Ghozali, 2001). Dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa

variabel independen terhadap variasi naik turunnya variabel dependen yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Responden

Dari hasil penelitian kepuasan wajib pajak pada dimensi kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang, jumlah responden sebanyak 60 wajib pajak, yang terpilih 32 orang atau 53,3% diantaranya adalah laki-laki dan sisanya sebanyak 28 orang atau 46,7% adalah perempuan. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih banyak berjenis laki-laki yang membayar pajak langsung ke Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Jumlah responden berdasarkan usia, bahwa mayoritas wajib pajak di Kabupaten Lumajang berusia antara 31 - 40 tahun sebanyak 24 responden dengan prosentase 40%. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih banyak berusia 31 - 40 tahun yang membayar pajak langsung ke Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan, bahwa mayoritas wajib pajak di Kabupaten Lumajang lulusan sarjana sebanyak 24 responden dengan prosentase 40%. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih banyak lulusan sarjana yang membayar pajak langsung ke Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan bahwa wajib pajak di Kabupaten Lumajang adalah pengusaha sebanyak 18 responden dengan prosentase 30%. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih banyak pengusaha yang membayar pajak langsung ke Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

### Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Variabel *Tangible* terdiri dari 4 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah

Kabupaten Lumajang berpenampilan rapi dan profesional, dengan rata-rata 4,30. Hal ini pegawai berpenampilan rapi dan profesional sebagai wujud fisik dalam melayani wajib pajak.

Variabel *Reliability* terdiri dari 5 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang berusaha dengan keras menghindari kesalahan, dengan rata-rata 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang memberikan pelayanan yang baik dengan tidak melakukan kesalahan dalam melayani wajib pajak.

Variabel *Responsiveness* terdiri dari 4 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang memberikan layanan dengan cepat dan segera, selalu bersedia untuk membantu, dan selalu siap untuk merespon permintaan wajib pajak, dengan rata-rata 4,25. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang cukup tanggap dalam memberikan layanan dengan cepat dan segera, selalu bersedia untuk membantu, dan selalu siap untuk merespon permintaan wajib pajak.

Variabel *Assurance* terdiri dari 4 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang selalu bersikap ramah kepada wajib pajak dengan rata-rata 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang sudah ramah terhadap wajib pajak.

Variabel *Empathy* terdiri dari 5 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang memahami kebutuhan wajib pajak dengan rata-rata 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian khusus terhadap pelanggan dengan memahami kebutuhan wajib pajak sudah dijalankan pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang dengan baik. Terbukti dengan pelayanan yang diberikan



tingkat capaian responden sangat baik sebagai rasa empati dalam melayani wajib pajak.

Variabel Kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 4 indikator, nilai skor tertinggi adalah indikator selalu berminat untuk membayar pajak di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang dengan rata-rata 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak, dengan tingkat capaian responden yang baik dengan bukti mereka selalu berminat untuk membayar pajak di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

### Hasil Pengujian Instrumen Penelitian Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* ( $X_1$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $X_{1,1}$ ) sebesar 0,647, pernyataan kedua ( $X_{1,2}$ ) sebesar 0,876, pernyataan ketiga ( $X_{1,3}$ ) sebesar 0,869, dan pernyataan keempat ( $X_{1,4}$ ) sebesar 0,862 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *Tangible* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* ( $X_2$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $X_{2,1}$ ) sebesar 0,659, pernyataan kedua ( $X_{2,2}$ ) sebesar 0,853, pernyataan ketiga ( $X_{2,3}$ ) sebesar 0,861, pernyataan keempat ( $X_{2,4}$ ) sebesar 0,769, dan pernyataan kelima ( $X_{2,5}$ ) sebesar 0,803 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *Reliability* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $X_{3,1}$ ) sebesar 0,892, pernyataan kedua ( $X_{3,2}$ ) sebesar 0,856, pernyataan ketiga ( $X_{3,3}$ ) sebesar 0,583, dan

pernyataan keempat ( $X_{3,4}$ ) sebesar 0,870 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *Responsiveness* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* ( $X_4$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $X_{4,1}$ ) sebesar 0,888, pernyataan kedua ( $X_{4,2}$ ) sebesar 0,863, pernyataan ketiga ( $X_{4,3}$ ) sebesar 0,909, dan pernyataan keempat ( $X_{4,4}$ ) sebesar 0,842 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *Assurance* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* ( $X_5$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $X_{5,1}$ ) sebesar 0,627, pernyataan kedua ( $X_{5,2}$ ) sebesar 0,822, pernyataan ketiga ( $X_{5,3}$ ) sebesar 0,808, pernyataan keempat ( $X_{5,4}$ ) sebesar 0,833, dan pernyataan kelima ( $X_{5,5}$ ) sebesar 0,792 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *Empathy* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ( $Y_1$ ) sebesar 0,901, pernyataan kedua ( $Y_2$ ) sebesar 0,868, pernyataan ketiga ( $Y_3$ ) sebesar 0,783, dan pernyataan keempat ( $Y_4$ ) sebesar 0,862 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepuasan Wajib Pajak dinyatakan valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

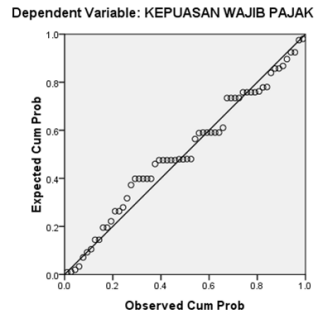
Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas untuk variabel dalam penelitian ini diperoleh hasil kuesioner *Tangible* sebesar 0,821 *Reliability* sebesar

0,803, *Responsiveness* sebesar 0,818, *Assurance* sebesar 0,836, *Empathy* sebesar 0,801, dan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,830 sangat reliabel semuanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kepuasan Wajib Pajak merupakan kuesioner yang handal karena dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan.

### Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan terhadap residual regresi, pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber data : Hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 16

Dari gambar diatas adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

### Hasil Uji Multikolinieritas

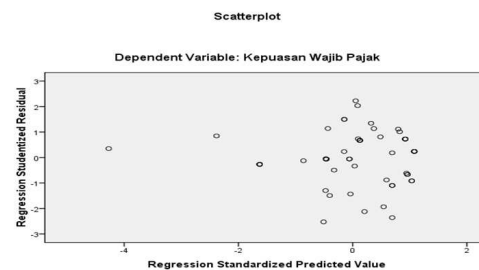
Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinieritas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model regresi.

Nilai VIF yang lebih besar dari 10 dan nilai tolerance lebih kecil 0,1 menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinieritas bahwa masing-masing variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF dibawah 10. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* bebas dari multikolinieritas yang berarti semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling independen.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Jika ada pola yang jelas serta titik yang melebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber data : Hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 16

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti tidak ada gangguan dalam model regresi ini.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen yang meliputi *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ),

*Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y). diperoleh persamaan.

$$Y = 0,952 + 0,147X_1 + 0,010X_2 + 0,206X_3 + 0,430X_4 + 0,150X_5$$

Sehingga persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai *constant* sebesar 0,952 menunjukkan bahwa nilai Y akan sama dengan 0,952 jika nilai  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  sama dengan 0.
- b. Koefisien variabel *Tangible* ( $X_1$ ) sebesar 0,147 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel *Tangible* ( $X_1$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,147 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel *Tangible* ( $X_1$ ) akan menurunkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,147.
- c. Koefisien variabel *Reliability* ( $X_2$ ) sebesar 0,010 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel *Reliability* ( $X_2$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,010 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel *Reliability* ( $X_2$ ) akan menurunkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,010.
- d. Koefisien variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) sebesar 0,206 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,206 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) akan menurunkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,206.
- e. Koefisien variabel *Assurance* ( $X_4$ ) sebesar 0,430 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel *Assurance* ( $X_4$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,430 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel

*Assurance* ( $X_4$ ) akan menurunkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,430.

- f. Koefisien variabel *Empathy* ( $X_5$ ) sebesar 0,150 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel *Empathy* ( $X_5$ ) akan menaikkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,150 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel *Empathy* ( $X_5$ ) akan menurunkan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,150.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Hasil Uji t (Uji Parsial)

Hasil dari uji t pada variabel *Tangible* ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,813 dengan signifikansi 0,075, menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Maka  $t_{hitung} (1,813) \leq t_{tabel} (2,001)$ , yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan tingkat signifikansi 0,075 yang berada di atas batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Hasil uji t pada variabel *Reliability* ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,143 dengan signifikansi 0,887, menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Maka  $t_{hitung} (0,143) \leq t_{tabel} (2,001)$ , yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan tingkat signifikansi 0,887 yang berada di atas batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* ( $X_2$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Hasil uji t pada variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,854 dengan signifikansi 0,069, menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Maka  $t_{hitung} (1,854) \leq t_{tabel} (2,001)$ , yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan tingkat signifikansi 0,069 yang berada di atas batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel



*Responsiveness* ( $X_3$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Hasil uji t pada variabel *Assurance* ( $X_4$ ) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,538 dengan signifikansi 0,001, menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Maka  $t_{hitung}$  (3,538) >  $t_{tabel}$  (2,001), yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan tingkat signifikansi 0,001 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Hasil uji t pada variabel *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,023 dengan signifikansi 0,048, menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Maka  $t_{hitung}$  (2,023) >  $t_{tabel}$  (2,001), yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan tingkat signifikansi 0,048 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

#### Hasil Uji F (Uji Simultan)

Diketahui nilai F hitung sebesar 104.485 lebih besar dari F tabel sebesar 2,39 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.

#### Hasil Uji Dominan

Uji dominan digunakan untuk mengetahui variabel independen yang bersifat paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Hasil uji dominan menunjukkan

bahwa variabel yang memiliki nilai beta terbesar adalah variabel *Assurance* yaitu sebesar 0,451 dari variabel *Tangible* sebesar 0,153, *Reliability* sebesar 0,012, *Responsiveness* sebesar 0,197, dan *Empathy* sebesar 0,191. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,898. Hal ini berarti 89,8% Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sedangkan sisanya yaitu 10,2% Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### PEMBAHASAN

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel penelitian ini sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa tiga variabel independen yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang sedangkan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang adalah *Assurance*, dan *Empathy*, berikut penjelasan dari masing-masing variabel.

#### 1. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain *Tangible* bukan sebagai determinan penting atas kepuasan wajib pajak. Secara persamaan

regresi linier berganda *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, dimana jika *Tangible* meningkat maka kepuasan wajib pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya, namun pengaruh ini tidak signifikan atau sampel yang diambil tidak dapat mewakili karakteristik jawaban responden, jadi bagi wajib pajak *Tangible* (bukti fisik) yang dimiliki Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang tidak mempengaruhi kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yayang Kurniawan (2015) dan bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Dewi Zulvia (2014), Adhi Setyawan (2014), Viona Apriliya (2013), Dody Febi Aryadi (2013), M. Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012), serta Aniek Indrawati (2011) yang menyebutkan bahwa *Tangible* menjadi determinan penting atas Kepuasan Pelanggan dalam melakukan transaksi atau pembelian dengan perusahaan tertentu.

*Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. *Tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dikarenakan sebagian besar wajib pajak memberikan tanggapan kurang setuju terhadap aspek *Tangible* (bukti fisik) dari jasa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang, artinya harapan wajib pajak terhadap peralatan yang modern, gedung, fasilitas fisik yang kelihatan menarik, bersih, nyaman, pegawai yang penampilannya rapi, dan profesional sudah terpenuhi.

Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa wujud dari penyedia pelayanan yang ditunjukkan dengan peralatan dan fasilitas yang ditawarkan, serta daya tarik bahan yang digunakan akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik persepsi wajib pajak terhadap bukti fisik Dinas Pengelolaan

Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang, maka Kepuasan Wajib Pajak akan semakin tinggi tetapi jika persepsi wajib pajak terhadap bukti fisik jelek maka kepuasan wajib pajak akan semakin rendah. Secara umum telah diungkap bahwa *Tangible* tidak dapat memberikan dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang khususnya wajib pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

## 2. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain *Reliability* bukan sebagai determinan penting atas kepuasan wajib pajak. Secara persamaan regresi linier berganda *Reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, dimana jika *Reliability* meningkat maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya. Namun pengaruh ini tidak signifikan atau sampel yang diambil tidak dapat mewakili karakteristik jawaban responden, jadi bagi wajib pajak *Reliability* yang dimiliki Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang tidak mempengaruhi kepuasan mereka.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yayang Kurniawan (2015), Dewi Zulvia (2014), Viona Apriliya (2013), dan yang bertentangan dengan hasil penelitian dari Adhi Setyawan (2014), Dody Febi Aryadi (2013), M. Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012), serta Aniek Indrawati (2011) yang menyebutkan bahwa *Reliability* menjadi determinan penting atas kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi atau pembelian dengan perusahaan tertentu.

*Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan seperti menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah, memberikan layanan

dengan benar sejak pertama kali, memberikan layanannya tepat waktu seperti yang dijanjikan, dan berusaha dengan keras menghindari kesalahan. Tanggapan wajib pajak sebagaimana dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak memberikan tanggapan kurang setuju terhadap aspek *Reliability* yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan *Reliability* tidak mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak. Nilai positif dari *Reliability* menunjukkan semakin baik *Reliability* yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat Kepuasan Wajib Pajak. *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang sudah baik tetapi belum berarti dapat menciptakan Kepuasan Wajib Pajak, dikarenakan wajib pajak merasa terpenuhi atas *Reliability* (kehandalan) yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Meskipun Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah, memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali, dan tepat waktu seperti yang dijanjikan, wajib pajak menganggap apabila Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang mampu bersikap ramah dan sopan kepada wajib pajak serta mampu menjawab pertanyaan wajib pajak dengan baik, maka itu sudah membuat wajib pajak merasa puas. Secara umum telah diungkap bahwa *Reliability* tidak dapat memberikan dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang khususnya wajib pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

### 3. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Ketiga

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan tidak adanya pengaruh

yang signifikan atau dengan kata lain *Responsiveness* bukan sebagai determinan penting atas Kepuasan Wajib Pajak. Secara persamaan regresi linier berganda *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dimana jika *Responsiveness* meningkat maka kepuasan wajib pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya. Namun pengaruh ini tidak signifikan atau sampel yang diambil tidak dapat mewakili karakteristik jawaban responden, jadi bagi wajib pajak *Responsiveness* yang dimiliki Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang tidak mempengaruhi kepuasan mereka.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adhi Setyawan (2014), Viona Apriliya (2013), dan yang bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Yayang Kurniawan (2015), Dewi Zulvia (2014), Dody Febi Aryadi (2013), M. Khoiru Rusydi dan Faton (2012), serta Aniek Indrawati (2011) yang menyebutkan bahwa *Responsiveness* menjadi determinan penting atas kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi atau pembelian dengan perusahaan tertentu.

Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan *Responsiveness* tidak mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak. Nilai positif dari *Responsiveness* menunjukkan semakin baik *Responsiveness* yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat Kepuasan Wajib Pajak, *Responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang sudah baik tetapi belum berarti dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak.

*Responsiveness* yaitu kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap seperti selalu menginformasikan wajib pajak tentang kepastian waktu penyampaian jasa, memberikan layanan dengan cepat dan segera, selalu bersedia untuk membantu, dan selalu siap untuk merespon permintaan wajib pajak tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan

wajib pajak dikarenakan dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang terhadap wajib pajak sudah maksimal sehingga wajib pajak beranggapan meskipun Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang selalu menginformasikan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, memberikan layanan dengan cepat dan segera, selalu bersedia untuk membantu, dan selalu siap untuk merespon permintaan wajib pajak dirasa sudah terpenuhi. Secara umum telah diungkap bahwa *Responsiveness* tidak dapat memberikan dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang khususnya wajib pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

#### 4. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Keempat

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain *Assurance* sebagai determinan penting atas Kepuasan Wajib Pajak. Secara persamaan regresi linier berganda *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dimana jika *Assurance* meningkat maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya. Pengaruh ini signifikan atau sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik jawaban responden, jadi bagi wajib pajak *Assurance* yang dimiliki Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang mempengaruhi kepuasan mereka.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Aniek Indrawati (2011), M. Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012) dan yang bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Yayang Kurniawan (2015), Dewi Zulvia (2014), Adhi Setyawan (2014), Viona Aprilia (2013), Dody Febi Aryadi (2013), yang menyebutkan bahwa *Assurance* menjadi determinan penting atas kepuasan pelanggan

dalam melakukan transaksi atau pembelian dengan perusahaan tertentu.

*Assurance* yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Sebagai penjelasan fenomena tentang mengapa variabel *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, karena bagi wajib pajak pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang berupa *Assurance* yang berkenaan dengan dapat menumbuhkan rasa percaya, merasa aman sewaktu melakukan transaksi, selalu bersikap ramah kepada wajib pajak, dan mampu menjawab pertanyaan wajib pajak dengan baik membuat wajib pajak merasa diperhatikan secara personal sehingga wajib pajak merasa puas.

Dalam hal ini *Assurance* yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang dapat mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak sehingga wajib pajak akan selalu membayar pajaknya tepat waktu dengan sendirinya tanpa harus diberi peringatan. Secara umum telah diungkap bahwa *Assurance* dapat memberikan dampak penting terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Lumajang khususnya wajib pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

#### 5. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Kelima

Hasil pengujian hipotesis atas pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain *Empathy* sebagai determinan penting atas Kepuasan Wajib Pajak. Secara persamaan regresi berganda *Empathy* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dimana jika *Empathy* meningkat maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya. Pengaruh ini signifikan atau sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik jawaban responden, jadi bagi

wajib pajak *Empathy* yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang mempengaruhi kepuasan mereka.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu dari penelitian Dewi Zulvia (2014), Viona Apriliya (2013) dan yang mendukung penelitian terdahulu dari penelitian Yayang Kurniawan (2015), Adhi Setyawan (2014), Dody Febi Aryadi (2013), M. Khoiru Rusydi dan Fatoni (2012), serta Aniek Indrawati (2011) menyebutkan bahwa *Empathy* menjadi determinan penting atas kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi atau pembelian dengan perusahaan tertentu.

*Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggannya. Sebagai penjelasan fenomena tentang mengapa variabel *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, karena bagi wajib pajak pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang berupa *Empathy* seperti memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak, pegawai yang memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan wajib pajak, memahami kebutuhan wajib pajak, serta mempunyai jam kerja yang sesuai kebutuhan wajib pajak membuat wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

Secara umum telah diungkap bahwa *Empathy* dapat memberikan dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang khususnya wajib pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

## 6. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Keenam

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan secara simultan antara variabel *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) adanya pengaruh positif secara simultan dikarenakan semua variabel ini saling mendukung dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Secara simultan kelima variabel independen ini menunjukkan pengaruh yang cukup kuat terhadap Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan koefisien determinasi sebesar 89,8%, dimana sisanya sebesar 10,2% Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini berarti kelima variabel tersebut dapat meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak dikarenakan para wajib pajak merasa nyaman, yakin, dan puas pada saat pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang memberikan pelayanan serta selalu berminat untuk membayar pajak di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten, jika *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* meningkat maka kepuasan wajib pajak akan meningkat begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan Kepuasan Wajib Pajak, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para wajib pajak untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

*Assurance* (Jaminan) merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak, oleh karena itu diperlukan perhatian lebih dari Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang untuk fokus pada bagaimana para pegawai mereka menumbuhkan rasa percaya, aman, lebih bersikap ramah dalam melayani wajib pajak. *Empathy* (Perhatian) juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten dalam kualitas pelayanan yang harus diterapkan kepada wajib pajak. Selama ini bentuk perhatian yang dikembangkan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten telah signifikan membentuk persepsi wajib pajak



sehingga mereka lebih nyaman dalam dalam membayar pajaknya.

Selain *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Perhatian) yang memang sangat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, tidak dapat dilupakan juga ketiga variabel lainnya dalam kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), dan *Responsiveness* (Ketanggapan) berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak dalam membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

## 7. Pembahasan Hasil Penelitian Pengujian Hipotesis Ketujuh

Hasil pengujian hipotesis ini untuk mencari variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian tersebut memberikan hasil dimensi kualitas pelayanan berupa *Assurance* (jaminan) adalah variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Lumajang dikarenakan *Assurance* (jaminan) yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang sangat memuaskan wajib pajak.

*Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dalam hal ini *Assurance* (jaminan) merupakan determinan penting atas kepuasan wajib pajak, semakin tinggi *Assurance* (jaminan) yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang maka semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak begitu pula sebaliknya. Pelayanan berupa *Assurance* (jaminan) yang diberikan Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang seperti menumbuhkan rasa percaya, aman, selalu bersikap ramah, dan mampu menjawab pertanyaan wajib pajak sehingga membuat wajib pajak merasa puas dan selalu tepat waktu dalam membayar pajaknya.

### Temuan dan Keterbatasan Penelitian

Dari hasil analisis serta pembahasan yang telah disampaikan pada uraian sebelumnya maka dapat diungkap beberapa hal penting terkait temuan dan keterbatasan penelitian antara lain sebagai berikut :

#### 1. Temuan Penelitian

Temuan penting dalam penelitian ini yang berhasil diungkap antara lain :

- Berdasarkan fakta di lapangan variabel *Reliability* menjadi hal terendah yang dipersepsikan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat praktek *Reliability* dari Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang masih dirasa kurang optimal.
- Dalam konteks penelitian ini, *Reliability* atau kehandalan tidak bisa menjadi determinan penting atas Kepuasan Wajib Pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.
- Hasil penelitian telah mengungkap bahwa *Assurance* (jaminan) menjadi determinan paling penting atas Kepuasan Wajib Pajak yang membayar pajaknya langsung di Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang.

#### 2. Keterbatasan Penelitian

Selain temuan penelitian yang berhasil diungkap, penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang muncul dalam kaitannya dengan fenomena dan hasil penelitian. Beberapa keterbatasan penelitian ini yang berhasil diungkap antara lain adalah :

- Generalisasi hasil temuan penelitian hanya berlaku pada lingkup obyek penelitian saja, yakni pada Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang. Generalisasi hasil, tidak bisa digunakan untuk obyek lain untuk model penelitian yang sama.
- Penelitian ini bersifat *one shoot* atau dilakukan dalam sekali waktu, dalam artian mempertimbangkan penelitian tidak bersifat *longitudinal*, maka generalisasi hasil atau temuan penelitian ini terbatas pada satu waktu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh secara parsial, simultan dan paling dominan variabel *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ). Dari perumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan metode regresi linier berganda menyatakan bahwa secara parsial *Tangible* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan metode regresi linier berganda menyatakan bahwa secara parsial *Reliability* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga dengan menggunakan metode regresi linier berganda menyatakan bahwa secara parsial *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat dengan menggunakan metode regresi linier berganda menyatakan bahwa secara parsial *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima dengan menggunakan metode regresi linier berganda menyatakan bahwa secara parsial *Empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam terdapat pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responseiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang positif secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Lumajang.

7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh variabel *Assurance* paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Wajib pajak.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang harus mampu meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak dengan cara bersikap ramah dan sopan.
  - b. Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Lumajang harus tetap meningkatkan dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* agar tetap bisa meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Penelitian ini hanya meneliti dimensi kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti lain dapat meneliti tentang variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, promosi, dan lain sebagainya.
  - b. Penelitian ini juga terbatas pada variabel Kepuasan Wajib Pajak, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan variabel lain seperti keputusan pembelian, loyalitas pelanggan, dan lain sebagainya.
  - c. Peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengungkap fenomena pada obyek penelitian yang lain tidak hanya dalam konteks layanan sektor publik. Model penelitian serupa dapat diujikan pada obyek lain khususnya dengan karakteristik sampel yang berbeda sehingga diharapkan dapat memperkaya temuan hasil penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, Viona. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. *Jurnal*

- Manajemen*. (Online). Vol 2. No.1. (<http://www.ejournal.fip.unp.ac.id>). diakses 20 Januari 2016.
- Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta : Jakarta
- Aryadi, Dody Febri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. (Online). (<http://www.jimfem.ub.ac.id>). diakses 3 maret 2016.
- Ellitan, Lena., dan Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*. CV Andi Offset : Yogyakarta
- Fatima, johra kayeser., and mohammed abdur razzaque. 2014. service quality and satisfaction in the banking sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 31. No. 4. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang
- Ilyas, Wirawan B., dan Rudy Suhartono. 2013. *Perpajakan Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-Undangan dan Aturan Pelaksana Terbaru*. Mitra Wacana Media : Bekasi
- Indrawan, Rully., dan Poppy Yuniawati. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. PT Refika Aditama : Bandung
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. (Online). Vol. 16. No.1. (<http://www.fe.um.ac.id>). diakses 3 Maret 2016
- Indriantoro, Nur., dan Bambang Supomo. 2009. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE : Yogyakarta
- Izogo, Ernest Emeka., and Ike Elechi Ogba. 2015. Service Quality, Costumer Satisfaction, and Loyalty In Automobile Repair Services Sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 32. No. 3. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhallindo : Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. PT Indeks : Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Erlangga : Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Erlangga : Jakarta
- Kurniawan, Yayang. 2015. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang*. Program Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang

- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. PT Skripta Media Creative : Klaten
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia : Bogor
- Rusydi, M Khiru., dan Fathoni. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. (Online). Vol 9. No. 3. (<http://www.jurnaljam.ub.ac.id>). akses 20 Januari 2016
- Santoso, Singgih, 2012, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
- Setyawan, Adhi. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Sakinah di Kabupaten Lumajang*. Program Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang : Lumajang
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta : Bandung
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta : Bandung
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran*. UST Press : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset : ogyakarta
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta
- Yuen, Kum Fai., and Vinh V Thai. 2015. Service quality and costumer satisfaction in liner shipping. *International Journal Of Quality and service sciences*. (Online). Vol 7. No. 2/3. (<http://www.emeraldinsight.com>) diakses 13 Maret 2016
- Zulvia. Dewi. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Auto 2000 Padang). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntasi*. (Online) Vol. I, No. 2 (<http://www.akbpstie.ac.id>). Diakses 6 Februari 2016