

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kota Pagar Alam**

**Dondo Anugrah<sup>a</sup>, Budi Astuti<sup>b</sup>, Yudi Partama Putra<sup>c</sup>, Dinal Eka Pertiwi<sup>d</sup>, Nensi Yuniarti.Zs<sup>e</sup>**  
<sup>abcde</sup>Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
dondonanugrah9@gmail.com

### **ABSTRAK**

***Dondo Anugrah. 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kota Pagar Alam .***

*Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Di Kota Pagar Alam. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap Instansi untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT kota Pagar Alam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kota Pagar Alam. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Di Kota Pagar Alam, dengan metode penarikan Sampling Insidental. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menggunakan teknik analisis data regresi berganda menunjukkan bahwa Tangible (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari nilai signifikansi  $0,816 > 0,05$ , Empathy (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari nilai signifikansi  $0,098 < 0,05$ , Reliability (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari nilai signifikansi  $0,057 > 0,05$ , Responsiveness (X4) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ , Assurance (X5) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dilihat dari nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Tangible, Empathy dan Reliability sudah cukup baik dalam kualitas pelayanan, sedangkan Responsiveness, dan Assurance harus ada peningkatan dan perbaikan.*

**Kata kunci:** *Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan.*

### **Pendahuluan**

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang berperan penting selain pendapatan lainnya yaitu pendapatan dari sektor migas maupun pendapatan yang bukan dari pajak. Pemerintah setiap tahun berusaha untuk meningkatkan target pendapatan negara dari sektor pajak. Menurut Undang Undang No. 28 Tahun 2009 Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Nasihah et al., 2020).

Seperti yang diketahui pajak adalah sumber pendapatan yang penting bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pembangunan infrastruktur di tunjang juga dana nya dari pembayaran pajak dari masyarakat, kita sebagai wajib pajak (WP) berhak menyumbangkan dana berupa pajak tahunan dari kepemilikan barang atau jasa, barang bisa berupa tanah atau bangunan serta kendaraan pribadi yang biasa disebut Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Ada juga dana pajak dari jasa dan sewa barang, semua dana ini diperuntukan untuk pembangunan wilayah tempat pemungutan pajak, jika dana yang diberikan masyarakat berupa pajak ini

berjalan lancar tanpa hambatan, maka pembangunan dari semua sektor diyakinkan berjalan lancar, dan kemakmuran masyarakat dapat dicapai dengan kepatuhan dalam membayar pajak

Menurut James dan Alley menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak cenderung menjadi aspek yang lebih signifikan dari kebijakan pajak. Hal ini disebabkan sebagian besar masalah lama yang masih tetap ada dan adanya pertimbangan baru yang berkembang seperti *self assessment*, kemunculan ekonomi global, dan perdagangan elektronik (Warongan, 2019).

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Variabel yang diteliti memiliki persamaan dan perbedaan, yang hanya berfokus pada 5 variabel (X) independen yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* serta *Assurance* yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak (Y) dan ada juga yang memiliki lebih dari 5 variabel atau kurang dari 5 variabel. Perbedaan penelitian yang lebih menonjol adalah ada beberapa penelitian sebelumnya yang diteliti secara mendalam hanya secara parsial saja dan tidak secara simultan, jadi perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian tidak hanya berfokus secara parsial saja tapi secara simultan juga diteliti secara mendalam.

Pada penelitian terdahulu umumnya telah melakukan beberapa penelitian dengan hasil yang berbeda ataupun sama, namun penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya hanya beberapa variabel yang memiliki hasil yang sama dan ada yang berbeda hasil, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya.

## **Literatur Review**

### **Pajak**

Pajak sendiri didefinisikan sebagai kontribusi yang sifatnya wajib dan memaksa kepada negara yang dibayarkan oleh masyarakat baik perseorangan atau badan, yang mana tidak langsung mendapat imbalan atas kontribusi tersebut. Pajak memiliki fungsi sebagai kebutuhan negara guna menjamin kesejahteraan rakyat serta memiliki peran besar dalam peningkatan pendapatan dalam negeri (Undang-Undang RI, 2007).

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2016: 7), yaitu sebagai berikut:

1. *Official Assessment system* Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assessment System* Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System* Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Surjoputro dan Widodo dalam Kusumawati (2016:39), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan mudah.

Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

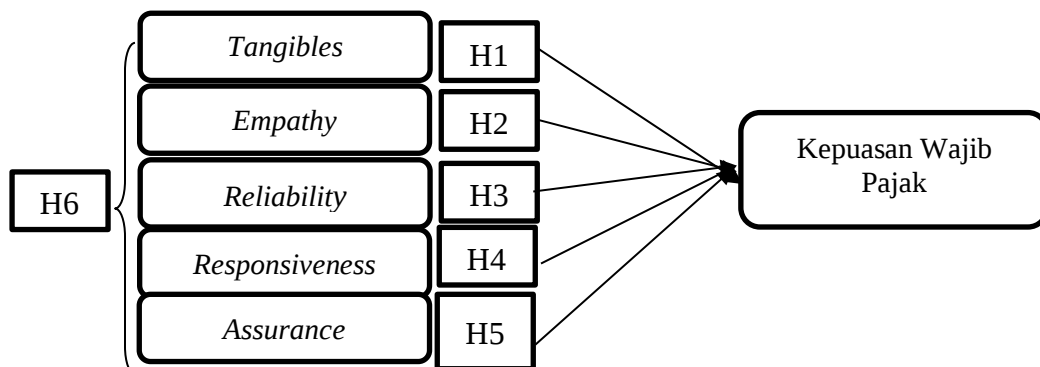
Menurut Kotler ada lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) (Warongan, 2019).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik perusahaan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. *Empathy* (Empati), yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat terpercaya.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan tepat waktu dan memberikan penanganan yang tepat.
5. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan karyawan dalam memperlihatkan kesopanan dan pengetahuan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan.

### Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan mereka (Dwianika & Sofia, 2019). Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut atau terhadap pelayanan toko tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Jika konsumen tidak puas, dia tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada keluarga, sahabat, sehingga pemasaran produk tersebut tidak mencapai sasaran. Hal ini dapat menimbulkan kegagalan bagi perusahaan (Herdiana, 2013).

### Pengembangan Hipotesis



**Gambar 1** Kerangka berpikir

Untuk penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kuantitatif, maka diwajibkan adanya hipotesis. Berdasarkan kerangka berpikir di atas menunjukkan variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, sehingga terdapat hipotesis atau dugaan sementara pada setiap variabel yang akan membantu dalam penelitian ini

### **Pengaruh *Tangibles* (X1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek *Tangibles* menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. wajib pajak akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap *Tangibles* maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi wajib pajak terhadap *Tangibles* buruk maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pada penelitianian Dzurrotin Nasihah (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati) variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Nasihah et al., 2020).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H1 = Diduga *Tangibles*(X1) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

### **Pengaruh *Empathy* (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan wajib pajak dan usaha instansi untuk memahami keinginan dan kebutuhan wajib pajak. Yang di mana suatu instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang wajib pajak, memahami kebutuhan wajib pajak secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi wajib pajak.

Jadi semakin baik persepsi wajib pajak terhadap kepedulian yang diberikan oleh instansi maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi wajib pajak terhadap kepedulian yang diberikan oleh instansi buruk maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pada penelitianian Dzurrotin Nasihah (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati) variabel empati juga berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Nasihah et al., 2020).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H2 = Diduga *Empathy*(X2) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

### **Pengaruh *Reliability* (X3) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan wajib pajak yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua wajib pajak tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas instansi.

Jadi semakin baik persepsi wajib pajak terhadap *Reliability* yang diberikan oleh instansi maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi wajib pajak terhadap *Reliability* yang diberikan oleh instansi buruk maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pada penelitianian Agus Tri Darmawanto (Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) variabel kehandalan berpengaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak (Darmawanto, 2015). Pada penelitianian Dzurrotin Nasihah (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati) variabel Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Nasihah et al., 2020).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H3 = Diduga *Reliability* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

### **Pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wajib pajak, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan wajib pajak

menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat wajib pajak merasa tidak puas.

Jadi semakin baik persepsi wajib pajak terhadap *Responsiveness* karyawan / pegawai instansi maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi wajib pajak terhadap *Responsiveness* instansi buruk maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pada penelitianian Dzurrotin Nasihah (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati) variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Nasihah et al., 2020).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H4 = Diduga *Responsiveness* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

#### **Pengaruh Assurance (X5) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi dapat menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak kepada instansi.

Jadi semakin baik persepsi wajib pajak terhadap *Assurance* yang diberikan oleh instansi maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi wajib pajak terhadap *Assurance* yang diberikan oleh instansi buruk maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin rendah. Pada penelitianian Dzurrotin Nasihah (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati) variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Nasihah et al., 2020).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H5 = Diduga *Assurance* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

#### **Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance (X6) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak mencakup semua variabel independen yang diteliti akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan wajib pajak. Hal ini akan berdampak kepada kemajuan instansi pemerintah di daerah kota Pagaralam.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H6 = Diduga *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* (X6) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis masalah yang diteliti dan tujuannya, penelitianian ini adalah penelitianian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:17) penelitianian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitianian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitianian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data di penelitianian ini telah diperoleh hasil berwujud pernyataan serta dinilai menggunakan angka kemudian diolah dan dianalisa dengan metode statistik sehingga menghasilkan teori yang digunakan diterima atau ditolak. Hasil akhir dari analisa tersebut akan dibahas dan diberi kesimpulan. Penelitianian ini penelitiian berharap dapat mengetahui dan menguji analisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pajak kota Pagar Alam.

#### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kekesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor roda dua yang tercatat dari 2020-2023 sekitar 34.706 yang di lihat di situs web <https://pagaralamkota.bps.go.id>.

Dan menurut Sugiyono (2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Teknik sampling adalah teknik dalam pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini sampel yang diambil berdasarkan teknik *Sampling Insidental* yang termasuk dalam *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019:128) *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner (angket).

#### **1. Observasi**

Teknik observasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian dan melakukan pengumpulan data sebelum penelitian melakukan kajian lebih dalam untuk meneliti, penelitian mengamati keadaan dan situasi yang ada di kantor SAMSAT kota Pagar Alam. Pengamatan ini bertujuan untuk mempermudah proses wawancara kepada wajib pajak dan pembagian kuesioner di lapangan secara langsung

#### **2. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini menggunakan pertanyaan tertutup. Menurut Sugiyono (2019:130) pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Kuesioner yang digunakan ini bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai pengaruh yaitu *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT kota Pagar Alam sesuai dengan penentuan jumlah sampel.

### **Teknik Analisis Data**

Pengelolaan data penelitian yang sudah diperoleh dimaksudkan sebagai suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca (*readable*) dan dapat ditafsirkan. Teknik analisis data yang digunakan di penelitian ini yaitu:

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Beberapa alat uji yang dilakukan dalam uji asumsi klasik yaitu :

##### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

##### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan

yang lain. Jika varians dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain sama maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:137).

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:95).

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2018:97) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi).

## 4. Pengujian Hipotesis

### a. Uji F atau Uji Simultan

Uji ini digunakan dalam menguji apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel bebas. Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengukur besarnya variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pengujian ini akan membandingkan nilai signifikan dari hasil pengujian data dengan melakukan perbandingan terhadap nilai signifikan yang telah ditetapkan. Dan juga membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  yang sudah ditetapkan.

### b. Uji t atau Uji Parsial

Pengujian parsial (uji-t) dilaksanakan dengan melakukan uji  $T_{hitung}$ , mencari besarnya  $T_{hitung}$  yang kemudian dibandingkan dengan  $T_{tabel}$ . Pengujian  $T_{hitung}$  digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi pada masing-masing variabel bebas (X) ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel terikat (Y). Cara menentukan secara parsial antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu dengan menguji hipotesis pada taraf signifikan 5% atau 0,05 secara dua arah (*two tail*).

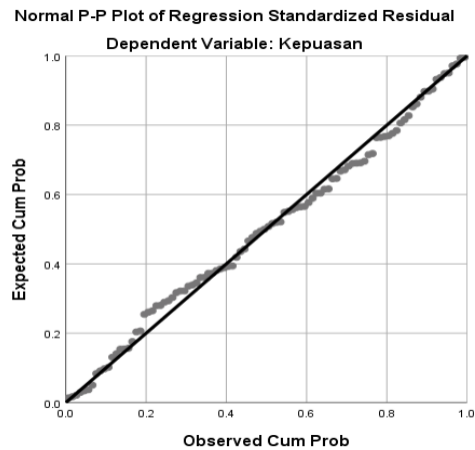
## Hasil dan Pembahasan

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan grafik Normal plot / *probability plot* dan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas, hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik Normal plot ada pada gambar berikut:

**Gambar 2**  
**Grafik Normal Plot**



Sumber : Penelitian, data diolah 2023

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika plotting (titik – titik) yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu mengikuti arah garis diagonal. Dari model regresi di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Untuk memperkuat grafik Normal Plot di atas, dilakukan uji sampel Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal apabila nilai tingkat signifikansinya  $> 0,05$ , begitu juga sebaliknya jika tingkat signifikansinya  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Untuk melihat hasil uji Kolmogorov-Smirnov perhatikan gambar berikut:

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas**

| One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test     |                |                         |
|----------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                        |                | Unstandardized Residual |
| N                                      |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | .0000000                |
|                                        | Std. Deviation | .55458838               |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | .059                    |
|                                        | Positive       | .049                    |
|                                        | Negative       | -.059                   |
| Test Statistika                        |                | .059                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                         |
| b. Calculated from data.               |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                         |

d. This is a lower bound of the true significance.

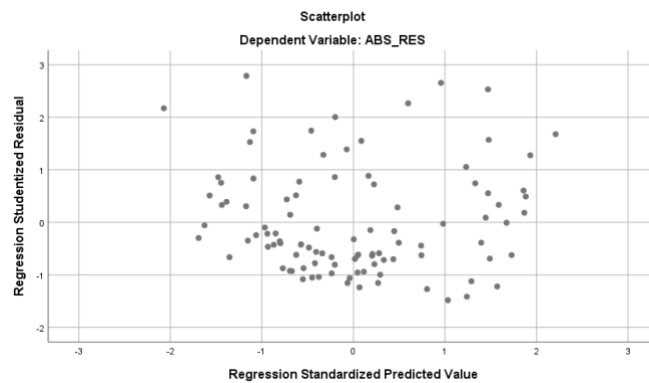
Sumber : Penelitian, data diolah 2023

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain pada penelitian ini digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat hasil gambar *Scatter Plot*.

Hasil Uji heteroskedastisitas dengan grafik *Scatterplot* dapat dilihat pada Gambar 3 berikut :

**Gambar 3**  
Grafik *Scatterplot*



Sumber: Penelitian, data diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian diatas, Dapat dilihat tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, dan menyempit) serta titik – titik berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi adalah metode statistika atau teknik analisis hipotesis yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel terikat dan satu variabel independen atau lebih yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi). Analisis ini sering disebut analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression analysis*).

**Tabel 2**

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)     | -2.437                      | .443       |                           | -5.495 | .000 |
|                           | Tangible       | .004                        | .017       | .012                      | .233   | .816 |
|                           | Empathy        | .027                        | .016       | .087                      | 1.673  | .098 |
|                           | Reliability    | .028                        | .014       | .098                      | 1.927  | .057 |
|                           | Responsiveness | .085                        | .016       | .282                      | 5.166  | .000 |
|                           | Assurance      | .217                        | .017       | .697                      | 12.585 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Gambar 4.6 diatas adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = -2,437 + 0,004 + 0,027 + 0,028 + 0,085 + 0,217$$

Y = yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

Pada penelitianian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang nilainya akan diprediksi oleh variabel *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), dan *Assurance* (X5). Konstanta sebesar (-2,437) yang menunjukkan bahwa rata-rata Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor jika tidak ada variabel bebas sebesar (-2.437). Koefisien regresi variabel *Tangible* (X1) sebesar 0,004 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel *Tangible* maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,004. Koefisien regresi variabel *Empathy* (X2) sebesar 0,027 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel *Empathy* maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,027. Koefisien regresi variabel *Reliability* (X3) sebesar 0,028 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel *Reliability* maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,028. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X4) sebesar 0,048 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel *Responsiveness* maka akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,085. Koefisien regresi variabel *Assurance* (X5) sebesar 0,217 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor orang pribadi (Y). Artinya apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel *Assurance* maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,217.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi pada penelitianian ini digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor). Berikut tabel 3 hasil uji koefisien determinasi.

**Tabel 3**

Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup>                                                           |                   |          |                   |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                                                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                                                    | .882 <sup>a</sup> | .778     | .767              | .569                       |
| a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan                                                      |                   |          |                   |                            |

Sumber: Penelitiani, data diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 Penelitiani memilih untuk menggunakan *R Square* dikarenakan variabel bebasnya lebih dari satu. Model regresi pada tabel 3 memiliki koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,778. Disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen dapat

mempengaruhi variabel dependen kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 77,8% dan sisanya sebesar 22,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel 3 juga diketahui bahwa nilai koefisien R yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Didapatkan besarnya variabel independen terhadap dependen adalah sebesar 0,882 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh.

## Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji t

Pengujian parsial (uji-t) dilaksanakan dengan melakukan uji t-hitung, mencari besarnya t-hitung yang kemudian dibandingkan dengan t-tabel. Pengujian thitung digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi pada masing-masing variabel bebas (X) ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel terikat (Y). Pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 dan sebagai berikut :

**Tabel 4**  
Hasil Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
|                           | (Constant)     | -2.437                      | .443       |                           | -5.495 | .000 |
|                           | Tangible       | .004                        | .017       | .012                      | .233   | .816 |
|                           | Empathy        | .027                        | .016       | .087                      | 1.673  | .098 |
|                           | Reliability    | .028                        | .014       | .098                      | 1.927  | .057 |
|                           | Responsiveness | .085                        | .016       | .282                      | 5.166  | .000 |
|                           | Assurance      | .217                        | .017       | .697                      | 12.585 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penelitian, data diolah 2023

Jadi jika t-hitung > dari t-tabel dan nilai sig < 0,05 maka terdapat pengaruh, begitu juga sebaliknya jika t-hitung < dari t-tabel dan nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh.

#### a. Variabel *Tangible* (X1)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Tangible* didapatkan nilai t-hitung 0,233 dan didapatkan nilai signifikansi 0,816. Nilai statistik uji t-hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel ( $0,233 < 1,989$ ) dan nilai signifikansi  $0,816 > 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan **H1 ditolak**, dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### b. Variabel *Empathy* (X2)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Empathy* didapatkan nilai t-hitung 1,673 dan didapatkan nilai signifikansi 0,098. Nilai statistik uji t-hitung tersebut lebih besar daripada t-tabel ( $1,673 > 1,989$ ) dan nilai signifikansi  $0,098 < 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan **H2 ditolak**, dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### c. Variabel *Reliability* (X3)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Reliability* didapatkan nilai t-hitung 1,927 dan didapatkan nilai signifikansi 0,057. Nilai statistik uji t-hitung tersebut lebih kecil daripada t-tabel ( $1,927 < 1,989$ ) dan nilai signifikansi  $0,057 > 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan **H3 ditolak**, dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

d. Variabel *Responsiveness* (X4)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Responsiveness* didapatkan nilai t-hitung 5,166 dan didapatkan nilai signifikansi 0,000. Nilai statistik uji t-hitung tersebut lebih besar daripada t-tabel ( $5,166 > 1,989$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan **H4 diterima**, dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

e. Variabel *Assurance* (X5)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Assurance* didapatkan nilai t-hitung 12,585 dan didapatkan nilai signifikansi 0,000. Nilai statistik uji t-hitung tersebut lebih besar daripada t-tabel ( $12,585 < 1,989$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan **H5 diterima**, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

1. Hasil Uji F

Uji ini digunakan dalam menguji apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel bebas. Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengukur besarnya variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

**Tabel 5**  
Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                   |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                                                |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                                                                                    | Regression | 106.941        | 5  | 21.388      | 66.027 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                                                      | Residual   | 30.449         | 94 | .324        |        |                   |
|                                                                                      | Total      | 137.390        | 99 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan                                                      |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness |            |                |    |             |        |                   |

Sumber: Peneliti, data diolah 2023

Berdasarkan tabel 5 dasar pengambilan keputusan uji F jika nilai sig  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh, begitu juga sebaliknya jika nilai sig  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh. Dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh, begitu juga sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh.

Dalam pengujian ini hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  ( $66,027 > 2,311$ ). Sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan **H6 diterima**, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

## Pembahasan

### Pengaruh *Tangibles* (X1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)

*Tangible* menggambarkan sesuatu yang berwujud seperti bukti fisik. Wujud bukti fisik seperti fasilitas, personel, kerapian, kebersihan, dan bahan komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel bebas menunjukkan bahwa variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan wajib pajak, artinya bisa dikatakan bahwa ketika variabel bebas mengalami kenaikan maka variabel terikat tidak mengalami kenaikan. Pada awal hipotesis ini diasumsikan variabel bebas akan berpengaruh terhadap variabel terikat, namun temuan penelitian ini tidak mendukung hipotesis tersebut, sehingga hasil penelitian ini memberikan wawasan baru dan mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel terikat yang perlu diteliti lebih lanjut. Variabel *Tangible* ini tidak berpengaruh bisa dikatakan bahwa *Tangible* pada kantor SAMSAT kota Pagar Alam sudah dikatakan layak dan berjalan dengan baik, sehingga tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil uji ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian berikut bahwa *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Rachman et al., 2020).

### **Pengaruh *Empathy* (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

*Empathy* yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan yang disini wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel bebas menunjukkan bahwa variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan wajib pajak, artinya bisa dikatakan bahwa ketika variabel bebas mengalami kenaikan maka variabel terikat tidak mengalami kenaikan. Pada awal hipotesis ini diasumsikan variabel bebas akan berpengaruh terhadap variabel terikat, namun temuan penelitian ini tidak mendukung hipotesis tersebut, sehingga hasil penelitian ini memberikan wawasan baru dan mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel terikat yang perlu diteliti lebih lanjut. Bisa dikatakan variabel *Empathy* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, maka semakin bagus kualitas pelayanan variabel *Empathy* maka kepuasan tidak akan berpengaruh apa-apa, karena kualitas *Empathy* sudah cukup baik. Kualitas pelayanan *Empathy* pada kantor SAMSAT kota Pagar Alam harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat memperoleh hasil yang diharapkan wajib pajak.

Hasil ini sejalan pada penelitian yang dilakukan (Nasihah et al., 2020) yang menyatakan *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

### **Pengaruh *Reliability* (X3) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

*Reliability* berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan sesuai dengan waktu yang disepakati. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pada awal penelitian ini hipotesis diasumsikan akan berpengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan dalam penelitian ini memiliki hasil yang berbeda pada hipotesis awal tersebut, maka dengan demikian penelitian ini menemukan pemikiran baru dikarenakan tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Mungkin penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang terdapat pada variabel bebas lain yang lebih berpengaruh terhadap variabel terikat pada penelitian ini. Sehingga variabel bebas pada penelitian ini sudah cukup baik dan berjalan sesuai harapan wajib pajak, dalam meningkatkan kepuasan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kantor SAMSAT kota Pagar Alam.

Hasil uji ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian (Rachman et al., 2020) menyatakan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

### **Pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

*Responsiveness* yaitu kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan tepat waktu dan memberikan penanganan yang tepat. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan

membuat wajib pajak merasa tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, yang artinya memiliki hubungan yang searah atau dengan kata lain jika variabel X sebagai variabel penentu meningkat, maka variabel Y sebagai variabel yang dipengaruhi juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Dalam hal penelitian ini, dimana jika *Responsiveness* sebagai variabel bebas mengalami peningkatan, maka kepuasan wajib pajak sebagai variabel terikat juga akan meningkat. Hal ini mengacu pada nilai statistik yang sudah diperoleh. Kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT kota Pagar Alam harus lebih ditingkatkan dan lebih diperhatikan, agar kualitas *Responsiveness* memberikan peningkatan kepuasan wajib pajak.

Hasil yang sama pada penelitian yang dilakukan (Sadjiarto, 2013) menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **Pengaruh Assurance (X5) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

*Assurance* yaitu kemampuan karyawan dalam memperlihatkan kesopanan dan pengetahuan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan. Para pegawai instansi dapat memberikan rasa percaya kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya terdapat hubungan yang searah. Atau dengan kata lain jika variabel X sebagai variabel penentu meningkat, maka variabel Y sebagai variabel yang dipengaruhi akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Dalam penelitian ini jika *Assurance* sebagai variabel bebas meningkat, maka kepuasan wajib pajak sebagai variabel terikat juga akan meningkat. Hal ini mengacu pada nilai statistik yang sudah diperoleh. Dengan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dengan jaminan yang diharapkan. Semua itu harus ditingkatkan agar tercapai hasil yang baik.

Hasil penelitian ini sama pada penelitian yang dilakukan (Nasihah et al., 2020) menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance (X6) terhadap kepuasan wajib pajak (Y)**

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Nasihah et al., 2020). Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat menggunakan nilai pada kolom *R*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar  $R = 0,882$ , hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* memiliki hubungan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak (Y). Adapun hubungan yang terjadi adalah positif dan searah dengan tingkat hubungan yang tinggi

#### **Kekesimpulan**

*Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Variabel ini tidak berpengaruh atau **ditolak** hipotesisnya dikarenakan kualitas *Tangible* sudah cukup baik dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, walau kualitas *Tangible* mengalami peningkatan atau penurunan tidak akan berdampak kepada kepuasan wajib pajak. Mungkin ada beberapa variabel lain yang lebih berpengaruh signifikan yang harus diteliti lebih yang tidak ada pada penelitian ini. *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Sama halnya dengan variabel X1, variabel *Empathy* tidak berpengaruh atau **ditolak** dikarenakan kualitas pelayanan *Empathy* sudah cukup atau sudah bagus dalam penerapannya di kantor Samsat Pagar Alam, sehingga walau kualitas *Empathy* mengalami peningkatan atau penurunan tidak akan berdampak besar terhadap kepuasan wajib pajak, mungkin ada faktor atau variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

*Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Hasil uji variabel *Reliability* juga tidak berpengaruh atau hipotesisnya **ditolak** dikarenakan *Reliability* di Samsat Pagar Alam sudah bagus dan sudah sesuai keinginan wajib pajak, tetapi tetap harus ditingkatkan walau tidak akan berpengaruh ketika kualitas *Reliability* mengalami peningkatan atau penurunan. Mungkin ada faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Variabel ini berpengaruh signifikan dan hipotesisnya **diterima** dikarenakan variabel bebas yaitu *Responsiveness* memiliki hubungan yang searah terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga ketika variabel bebas mengalami peningkatan atau penurunan akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sebagai variabel terikat, kualitas *Responsiveness* di Samsat Pagar Alam harus ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan wajib pajak dan bisa berdampak baik untuk kedepannya. *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Hasil penelitian ini berpengaruh signifikan dan hasil uji hipotesisnya **diterima** dikarenakan variabel bebas yaitu *Assurance* memiliki hubungan searah terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak, sehingga ketika variabel bebas mengalami peningkatan atau penurunan akan berpengaruh kepada variabel terikat. Kualitas *Assurance* pada Samsat Pagar Alam harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam pembayaran pajak tepat waktu. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pagar Alam. Hasil uji F pada penelitian ini berpengaruh signifikan dan hasil uji hipotesisnya diterima karena seluruh variabel independen memiliki hubungan searah terhadap variabel dependen, sehingga ketika variabel independen atau variabel bebas mengalami peningkatan atau penurunan akan berpengaruh terhadap variabel terikat atau kepuasan wajib pajak, maka kualitas pelayanan secara menyeluruh atau simultan sangat berpengaruh dan harus ditingkatkan agar mencapai keinginan dan kepuasan wajib pajak yang diharapkan.

### Saran

Sebaiknya untuk Penelitian selanjutnya diharapkan mempunyai periode yang lebih lama dalam penelitian ini, dikarenakan dalam penelitian ini hanya memiliki periode terbatas, supaya data yang diperoleh lebih akurat dan beragam. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk lebih memperluas ruang lingkup penelitian seperti menambah jumlah responden, variabel, atau objek sehingga dapat diperoleh informasi yang baru khususnya dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT daerah penelitian berikutnya. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk Kantor SAMSAT Kota Pagar Alam agar tingkat kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Pagar Alam dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan lebih baik lagi.

### Daftar Pustaka

- Darmawanto, A. T. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang*. 15(1).
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Keberlanjutan*, 4(2), 1176. <https://doi.org/10.32493/keberlanjutan.v4i2.y2019.p1176-1191>
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: BPUD
- Herdiana, N. (2013). Manajemen bisnis syariah dan kewirausahaan. Bandung: Pustaka Setia.

- Kusumawati dan Kumadji, S., 2016, “*Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Electronic Word-of-Mouth (eWOM) dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli (Survei pada Followers Akun Instagram @saboten\_shokudo)*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. XXXVII 1, Agustus, hal. 148-15
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Nasihah, D., Magister, P., & Syariah, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati*. 21(1), 176–185.
- Rachman, Y. N. U. R., Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Bisnis, J. A., & Perpajakan, P. S. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan di samsat sidoarjo terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor*.
- Sadjiarto, S. P. A. dan A. (2013). *WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR I*. 3(2), 1–15.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang RI. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. In *UU No. 28 Tahun 2007: Vol. 61/2y* (Issue 235, p. 245). [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%20II.pdf)
- Warongan, G. G. W. S. S. P. J. D. L. (2019). *ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AS AN EFFORT TO INCREASE TAXPAYER SATISFACTION IN*. 7(2), 2 511–2520.