



PENGARUH SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BP2RD) PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Sumardin

Fakultas Ekonomi, Universitas Ibnusina Batam
email : sumardinibnusina@gmail.com

ABSTRAK

Provinsi Kepulauan Riau melalui Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak menjadi lebih optimal. Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini melibatkan responden sebanyak 100 orang. Dengan tiga variable independen yaitu kenyamanan, kecepatan dan informasi, serta satu variable independen yaitu kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian yaitu Kenyamanan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah. Begitu juga dengan Kecepatan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah. Dapat disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah. Informasi juga mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah. Dapat disimpulkan juga bahwa Informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dalam pengujian secara simultan Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi didapatkan Hasil estimasi yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung = 3,680 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel. Artinya faktor Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi bersama-sama secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Kata kunci: Kenyamanan, Kecepatan, Informasi, Kepuasan

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi instansi pemerintah mulai berlomba-lomba memperhatikan bagaimana kepuasan yang harus didapat oleh Masyarakat. Ketika produk jasa disampaikan kepada konsumen, maka para pesaing juga melakukan hal yang sama, sehingga terjadi keseragaman pola penawaran pada konsumen. Satu-satunya yang membedakan produk yang satu dengan yang lainnya adalah pelayanan (*services*) dan semua pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan konsumen (*consumers satisfaction*). Oleh karena itu pelayanan berkualitas pelayanan prima

serta peranan pemasaran dalam membangun kepuasan konsumen semakin penting dan merupakan ujung tombak pada perusahaan.

Untuk memenangkan persaingan, suatu instansi yang melayani publik harus mampu memberikan yang terbaik kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan suatu produk dan jasa yang lebih baik mutunya, pelayanan yang cepat serta dengan harga yang lebih murah dari pada para pesaingannya. Suatu produk yang jelek mutunya akan mengalami persaingan menyulitkan untuk bersaing. Jika hal ini terjadi, maka pimpinan perusahaan harus segera mengambil



tindakan untuk mencari permasalahan dan sekaligus mencari untuk pemecahannya.

Dalam pelayanan publik atau umum (*public service*) sering terjadi persoalan dalam pelayanan. Seringnya pelayanan yang lamban menandakan kinerja yang buruk dan konsekwensinya masyarakat tidak puas serta merasa sangat dirugikan. Hal inipun dirasakan oleh instansi pemerintah seperti Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Meskipun didukung oleh sistem informasi teknologi (IT) yang canggih dan modern, tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan ketika berhubungan dengan masyarakat pengguna jasanya sering mendapatkan komplain berupa ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau terutama ketika dalam mengurus dokumen perpajakan.

Seperti kita ketahui bahwa sumber pendapatan pajak bagi negara merupakan primadona disamping penerimaan dari minyak dan gas bumi. Setiap tahun kita dapatkan bahwa penerimaan pemerintah dari beberapa jenis pajak yang dipungut selalu melebihi target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa sebenarnya kesadaran masyarakat untuk membayar kewajibannya sebagai warga negara sudah cukup baik dan taat. Namun disamping itu tidak sedikit pula masyarakat yang merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah, baik itu berupa informasi yang tidak jelas, pengurusan dokumen yang lamban, biaya yang tidak jelas, birokrasi yang berbelit-belit dan panjang, koordinasi antar unit yang lemah, ketidaksiapan sumber daya

manusia dan masih banyak masalah lainnya.

Pada saat ini Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau sudah selangkah lebih maju dengan menerapkan sistem administrasi pelayanan pajak modern.

Reformasi sistem perpajakan ini diharapkan akan menghasilkan mekanisme pelayanan perpajakan yang dapat lebih dipertanggungjawabkan dan dapat memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat. Reformasi pajak yang menyangkut ke-empat unsur, yaitu ; (Aparatur, Kebijakan, Pelayanan dan Pengawasan) ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak sekaligus meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Pendapatan negara dari penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya. Untuk Provinsi Kepulauan Riau, penerimaan pajak yang diterima oleh Dinas Pendapatan selalu naik.

Dari uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul penelitian sebagai berikut: “Pengaruh Sistem Operasional Pelayanan Penerimaan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau”.

Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penelitian yang telah penulis paparkan tersebut dapat dirumuskan masalah yang dihadapi oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa perpajakan. Perumusan masalah tersebut adalah ; (1). Apakah ada pengaruh variabel kenyamanan pelayanan penerimaan pajak terhadap

kepuasan wajib pajak? (2). Apakah ada pengaruh variabel kecepatan pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak? (3). Apakah ada pengaruh variabel informasi pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak? (4). Apakah ada pengaruh variabel kenyamanan, kecepatan dan informasi pelayanan penerimaan pajak secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Untuk mengetahui pengaruh variabel kenyamanan pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak. (2). Untuk mengetahui pengaruh variabel kecepatan pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak (3). Untuk mengetahui pengaruh variabel informasi pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak (4). Untuk mengetahui pengaruh variabel kenyamanan, kecepatan dan informasi pelayanan penerimaan pajak secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak.

Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak. Ketidaknyamanan di satu faktor dapat ditutupi oleh faktor lain (Satwiko, 2009).

Pengertian Kecepatan

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsif*). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Surjadi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat..

Pengertian Informasi

Deni Darmawan & Kunkun Nur Fauzi (2013:2) mengatakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Pengertian Layanan Informasi adalah penyampaian berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya. Informasi adalah salah satu asset penting yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup suatu

organisasi/bisnis, pertahanan keamanan dan keutuhan negara, kepercayaan publik atau konsumen, sehingga harus dijaga ketersediaan, ketepatan dan keutuhan informasinya. Informasi dapat disajikan dalam berbagai format seperti: teks, gambar, audio, maupun video. Tujuan layanan informasi secara umum agar terkuasainya informasi tertentu sedangkan secara khusus terkait dengan fungsi pemahaman (paham terhadap informasi yang diberikan) dan memanfaatkan informasi dalam penyelesaian masalahnya. Layanan informasi menjadikan individu mandiri yaitu memahami dan menerima diri dan lingkungan secara positif, objektif dan dinamis, mampu mengambil keputusan, mampu mengarahkan diri sesuai dengan kebutuhannya tersebut dan akhirnya dapat mengaktualisasikan dirinya.

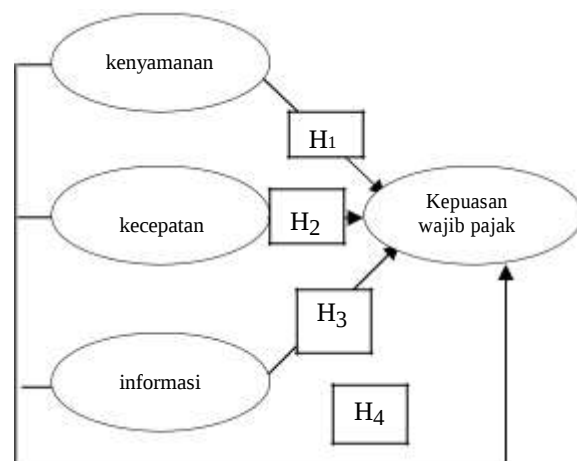
Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa

rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain dengan pengorbanan seminimal mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Kerangka Pemikiran

Variabel yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah variabel sistem operasional pelayanan penerimaan pajak (kenyamanan, kecepatan dan informasi) sebagai variabel bebas, sedangkan variabel dependennya adalah variabel kepuasan wajib pajak. Hubungan antara variabel secara skematik dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan diatas dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

- (1). Ada pengaruh variabel kenyamanan pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak
- (2). Ada pengaruh variabel kecepatan pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan



wajib pajak (3). Ada pengaruh variabel informasi pelayanan penerimaan pajak terhadap kepuasan wajib pajak (4). Ada pengaruh variabel kenyamanan, kecepatan dan informasi pelayanan penerimaan pajak secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis dalam rangka menelaah masalah kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk mendapatkan data dari instansi tersebut. Sedangkan untuk jadwal penelitian, penulis menjadwalkan penelitian ini akan berlangsung dari bulan Maret 2019 sampai dengan Juni 2019.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu : (1). Data Primer, yaitu data yang penulis peroleh langsung dari objek penelitian yang belum diolah untuk tujuan tertentu, baik data-data berkaitan dengan jumlah perkembangan wajib pajak, produk dan jenis-jenis pajak, jumlah pegawai maupun kebijakan kantor di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan usaha pemuasan wajib pajak. (2). Data Sekunder, yaitu data yang sudah diolah sedemikian rupa baik oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau maupun oleh penulis sendiri untuk tujuan tertentu.

Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka mendapatkan data-data yang sesuai dengan kebutuhan dalam analisa, maka perlu dilakukan kegiatan pengumpulan data. Dalam kegiatan ini

penulis mencoba mengumpulkan data dengan cara yaitu:

1. Teknik Penyebaran Kuesioner. Yaitu dengan membagi-bagikan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi responden penelitian ini yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau, kemudian memberikan kesempatan bagi responden untuk mengisi kuesioner selama beberapa hari serta menghimbau agar dapat mengisi formulir isian secara obyektif..
2. Observasi, yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung terhadap kegiatan operasional pada instansi pemerintah tersebut. Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan baik langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitian.
3. *Library Research*, cara yang dilakukandengancara mempelajari buku, majalah artikel, literature lainnya yang relevan dengan topik dibahas dan memperkuatnya dengan teori-teori yang digunakan sebagai landasan teori.

Populasi dan Sampel

Menurut Kuncoro (2007:103) Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang melakukan kewajibannya membayar berbagai jenis pajak di Kantor Badan

Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Menurut Kuncoro (2006:123) Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Menurut Riduan dan Kuncoro (2007:41) *simple random sampling* adalah cara pengambilan sample dari anggota populasi yang dianggap homogen (sejenis) dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Teknik pengambilan minimal sampel apabila populasi sudah diketahui dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin (Riduan dan Kuncoro 2007: 44). Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah instrument yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Kriteria pengujian validitas adalah sbb : Valid = Sig (Probabilitas) < 0,05, Tidak Valid = Sig (Probabilitas) > 0,05

Dari semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, yaitu sebanyak 20 pertanyaan dari 4 variabel bebas dan 1

variabel terikat, masing-masing dengan 5 pertanyaan, diperoleh hasil bahwa semua pertanyaan kuesioner dinyatakan VALID. Sehingga kesemua pertanyaan kuesioner tersebut dapat diolah dengan baik. Pertanyaan yang tidak valid memiliki nilai Sig (Probabilitas) di atas angka 0,05, dan pertanyaan yang valid memiliki nilai Sig (Probabilitas) di bawah angka 0,05 sesuai dengan standar diatas (hasil output SPSS viewer perhitungan validitas terlampir).

Uji realibilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterendahan instrumen. Kerendahan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen tersebut. Dengan demikian instrumen-instrumen tersebut dapat menjaring data untuk mengungkapkan tujuan penelitian.

Instrumen penelitian dikatakan reliable jika memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan koefisien reliability Alpha Cronbach yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program *IBM SPSS for Windows* Versi 20.0. Dari semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, yaitu sebanyak 20 pertanyaan dari 4 variabel bebas dan 1 variabel terikat, masing-masing dengan 5 pertanyaan, diperoleh hasil bahwa semua pertanyaan kuesioner dinyatakan RELIABLE. Sehingga kesemua pertanyaan kuesioner tersebut dapat diolah dengan baik.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil penelitian ini menganalisis pengaruh 3 (tiga) variable bebas, yaitu variable Kenyamanan (X_1), variable Kecepatan (X_2) dan variable Informasi

(X₃) yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Y) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan hasil analisis dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel
Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
Constant	12,148	4,235	0,000
Kenyamanan (X ₁)	0,033	5,384	0,000
Kecepatan (X ₂)	0,169	1,893	0,000
Informasi (X ₃)	0,226	2,058	0,000

F hitung = 3,680
R² = 0,621
R = 0,385

Sumber : Data olahan.

Dari tabel diatas dapat dirumuskan model regresi berganda dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagai berikut :

$$Y = 12,148 + 0,033 X_1 + 0,169 X_2 + 0,226 X_3$$

Konstanta sebesar 12,148 menunjukkan kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Y) akan mengalami peningkatan apabila faktor Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi dianggap konstan, artinya ada peningkatan terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 12,148.

Pengaruh masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau adalah :

1. Koefisien regresi Kenyamanan (X₁) adalah = 0,033. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan Wajib Pajak. Tanda positif menunjukkan koefisien

arah Kenyamanan yang positif, artinya jika faktor-faktor yang berhubungan dengan Kenyamanan ditingkatkan dari berbagai aspek, maka tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau akan meningkat sebesar 0,033, dengan asumsi faktor lain konstan.

2. Koefisien regresi Kecepatan (X₂) adalah = 0,169. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan Wajib Pajak. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan Kecepatan yang positif, artinya jika faktor-faktor yang berhubungan dengan Kecepatan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau akan meningkat sebesar 0,169, dengan asumsi faktor lain konstan.
3. Koefisien regresi Informasi (X₃) adalah = 0,226. Hal ini

menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan Wajib Pajak. Tanda positif menunjukkan koefisien arah hubungan Informasi yang positif, artinya jika faktor-faktor yang berhubungan dengan Informasi ditambah, maka tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau akan meningkat sebesar 0,226, dengan asumsi faktor lain konstan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) untuk menunjukkan berapa besar proporsi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variasi terikat (Gujarati, 1995). Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) 0,385. Artinya bahwa hanya sebesar 38,50 % variabel terikat yaitu kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya yaitu Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi. Sedangkan 61,50% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kelengkapan fasilitas, kemudahan, teknologi, keramahan dan lain-lain.

Uji Hipotesis

Hipotesis

- H_0 = koefisien regresi tidak signifikan
 - H_1 = koefisien regresi signifikan
- Keputusan :
- Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima
 - Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak

1) Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama adalah untuk menguji apakah variabel Kenyamanan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui nilai t -hitung Kenyamanan ini adalah 5,384. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66055 (0,05;98), (t hitung $> t$ table). Maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan berpengaruh signifikan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

* t -tabel :

Degrees of freedom
(derajat kebebasan)

$N1$ (pembilang) = 0,05

$N2$ (penyebut) (df) = $n - k$
= $100 - 2 = 98$

2) Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua adalah untuk menguji apakah factor Kecepatan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung Kecepatan ini adalah 1,893. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66055 (0,05;98), (t hitung $> t$ table). Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

3) Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga adalah untuk menguji apakah variabel Informasi mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t-hitung Kecepatan ini adalah 2,058. Hal ini lebih besar dari nilai t-tabel 1,66055 (0,05;98), ($t_{hitung} > t_{table}$). Maka dapat disimpulkan bahwa Informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

4) Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat adalah untuk menguji apakah variabel Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan

Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Hasil estimasi yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung = 3,680 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel. Artinya factor Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi secara bersama-sama signifikan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

***F-tabel :**

Degrees of freedom
(derajat kebebasan)

$N1$ (pembilang) = $k - 1 = 4 - 1 = 3$

$N2$ (penyebut) = $n - k = 100 - 4 = 96$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.744	3	10.581	3.680	.015 ^a
	Residual	276.016	96	2.875		
	Total	307.760	99			

a. Predictors: (Constant), Informasi, Kenyamanan, Kecepatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen yang ada pada hipotesis pertama sampai keempat dapat jika dilihat dari besarnya determinan (R^2) yang menggambarkan besarnya peranan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil analisa penulis dengan menggunakan software IBM SPSS Versi 20.0, maka dalam kaitannya dengan Perumusan Masalah serta Tujuan

Penelitian di Bab I, kemudian juga dalam membuktikan Hipotesa, maka penulis mendapatkan kesimpulan dimana :

- Variabel Kenyamanan (X_1), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
- Variabel Kecepatan (X_2), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada

Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

- (c) Variabel Informasi (X_3), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
- (d) Secara bersama-sama, baik Variabel Kecepatan, Kenyamanan dan Informasi, ketiga-tiganya ketika diuji secara simultan, maka ketiganya berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab – bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain : (1). Pengujian Hipotesis pertama untuk menguji apakah variabel Kenyamanan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui nilai t -hitung Kenyamanan ini adalah 5,384. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66055 (0,05;98), (t hitung $>$ t table). Maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan berpengaruh signifikan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. (2). Pengujian Hipotesis kedua untuk menguji apakah variabel Kecepatan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung Kecepatan ini adalah 1,893. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66055 (0,05;98), (t hitung $>$ t table). Maka dapat

disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. (3). Pengujian Hipotesis ketiga untuk menguji apakah variabel Informasi mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung Kecepatan ini adalah 2,058. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66055 (0,05;98), (t hitung $>$ t table).. Maka dapat disimpulkan bahwa Informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. (4). R Square sebesar 0,621. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,621 atau sama dengan 62,10%. Angka tersebut berarti hanya sebesar 62,10% Kepuasan Wajib Pajak yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi. Hasil estimasi yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung = 3,680 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel ($\alpha = 5\%$, 3 : 96) = 2,70 atau (F hitung $>$ F table). Artinya factor Kenyamanan, Kecepatan dan Informasi secara bersama-sama secara signifikan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Saran

Dari hasil pembahasan yang penulis lakukan, maka saran yang penulis dapat berikan adalah sebagai berikut: (1). Melihat hasil penelitian ini sebelumnya,

yaitu pada hasil perhitungan Korelasi (R^2), maka diketahui variabel Informasi adalah yang terbesar, yaitu $R^2 = 0,250$, maka disarankan kepada pimpinan manajemen pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi

Kepulauan Riau untuk dapat mempertahankan kinerjanya dengan lebih meningkatkan lagi sistim informasi manajemen dalam hal pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Kemudian Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau dapat lebih meningkatkan aktivitas bagi dua variabel lainnya yaitu dalam hal kenyamanan dan kecepatan pelayanan pada Wajib Pajak. (2). Diketahui penerimaan pemerintah dari sektor pajak sudah melampaui target, maka diharapkan alokasi pajak tersebut dapat kembali dirasakan manfaatnya oleh masyarakat berupa perbaikan jalan-jalan protokol yang banyak rusak, penerangan jalan umum, fasilitas hiburan untuk umum, dan lain sebagainya. (3). Penulis menyarankan agar pemerintah daerah meningkatkan sistem pengawasan internal terhadap pegawai maupun evaluasi pada sistem yang sedang berjalan. Hal ini perlu untuk menghindari adanya kesempatan pegawai dalam melakukan tindakan-tindakan yang cenderung merugikan pemerintah. Disamping itu perlu kiranya melakukan audit keuangan secara rutin setiap semester berjalan. (4). Disarankan kepada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk meningkatkan ketrampilan para pegawainya, khususnya yang menangani pekerjaan pelayanan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari Wajib Pajak, terutama dalam hal berkomunikasi dan bernegosiasi. Dengan demikian

diharapkan setiap pegawai dapat berkembang secara dinamis dan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi yang sekarang sarat dengan informasi baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Kencana Prenama Media Grup. Jakarta
- Damin, Sudarman. 2004. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD. Alfabeta. Bandung
- Darmawan, Deni., & Kunkun Nur Fauzi. (2013). Sistem Informasi Manajemen. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hermawan Kertajaya, *Marketing Plus 3*, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2005.
- Hermawan Kertajaya, *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- H. Indriyo Gito Sudarmo, M.Com., *Manajemen Pemasaran*, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2004
- Hudoro Samento, MBA., *Proses Pembuatan Marketing Plan*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000
- Hussein Umar, *Metode Penelitian Ekonomi dan Sosial*, Edisi III, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta, 2006.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran



Jasa. Edisi Kedua. Jakarta;
Salemba Empat.

Jonathan Sarwono, *PASW Statistics Versi 20.0, Belajar Statistik Menjadi Lebih Mudah dan Cepat*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2010.

Richard F. Gerson, Phd., *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta, 2003.

Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto

Sinambela, P. Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Pelayanan Publik*. Sinar Garfika. Jakarta

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung