OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PAJAK MELALUI KUALITAS KERJA PEGAWAI DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Majalaya)

Oleh :
Farrell Aglezia
21113016

Pembimbing :
Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., SE., M. Si.

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2017

ABSTRACT

The phenomenon that occurred in the Tax Office Pratama Bandung Majalaya is not optimal the quality of tax services and still often occur complaints from taxpayers who are still not satisfied with the quality of employment of tax employees. This study aims to test how optimal the quality of tax service through the quality of employment and taxpayer satisfaction in the Tax Office Pratama Bandung Majalaya 2017 run.

The research method used is descriptive analysis method verificative with quantitative approach with unit analysis which studied is Tax Office Pratama Bandung Majalaya. And the population contained in Bandung Majalaya Tax Office in 2017 is 107,352 Taxpayers and sampled 100 Taxpayers by using purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis and assisted by program SPSS version 23.

The results showed that the optimization of the quality of tax services is significantly affected through the quality of employment and taxpayer satisfaction has a positive relationship. And the result of hypothesis test show that the optimization of service quality of tax is influenced significantly through the quality of employee work and taxpayer satisfaction. Partially The Quality of Tax Service is dominantly influenced by the Quality of Employee compared to Taxpayer Satisfaction.

Keywords **:** ***Quality of Tax Service, Quality of Employee, and Taxpayer Satisfaction****..*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara (Gunadi, 2012:5). Salah satu faktor penerimaan pajak adalah kualitas pelayanan dari kantor pajak tersebut. Adanya pelayanan dan kerja pegawai yang berkualitas dalam kantor pajak, akan menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak (Tjiptono, 2002). Semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin besar pula pada peningkatan potensi dan penerimaan pajak. Maka dari itu, pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat. Salah satunya dengan mengubah orientasinya menjadi pemerintah yang meletakkan pelanggan sebagai hal yang terdepan (Samodra, 2008:35).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul **"Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak dipengaruhi Kualitas Kerja Pegawai.
2. Apakah Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak dipengaruhi oleh Kepuasan Wajib Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai optimalisasi kualitas pelayanan pajak melalui kualitas kerja pegawai dan kepuasan Wajib Pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui optimalisasi kualitas pelayanan melalui kualitas kerja pegawai.
2. Untuk mengetahui optimalisasi kualitas pelayanan melalui kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini mampu dijadikan sebagai bahan masukan bagi instansi mengenai optimalisasi kualitas pelayanan pajak melalui kualitas kerja pegawai dan kepuasan Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

- Bagi Penulis
  Menambah wawasan dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian ini.
- Bagi Pihak Lain/Pengembangan Ilmu
  Sebagai sumber pengetahuan dan bahan referensi atau sumbangan pemikiran bagi yang ingin mengetahui atau digunakan untuk penelitian selanjutnya.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi kualitas pelayanan pajak menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung.

2.1.2 Kualitas Kerja Pegawai

Menurut Lioshi Hao (2013:3) kualitas kerja pegawai adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Harbani Pasolong (2016:145) yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Jadi berdasarkan definisi kepuasan diatas, sintesa dari kepuasan Wajib Pajak adalah suatu tanggapan perasaan dan penilaian terhadap pegawai atas keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai

Menurut Liberti Pandiangan (2014:68) menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung

jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Puput Wahyu Lestari, 2015) dari hasil kuisionernya, terbukti bahwa kualitas kerja pegawai menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karena dengan adanya kualitas kerja yang baik di suatu instansi pelayanan akan memudahkan suatu instansi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

2.2.2 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Wibowo (2013:23) pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dikatakan berhasil atau tidak berdasarkan pada pihak pemberi jasa, yang dalam hal ini adalah pegawai pajak. Menurut Erviana (2013:13) kualitas pelayanan yang baik adalah dari sudut pandang Wajib Pajak. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi.

Indra Pahala, Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari (2015) berdasarkan penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan memiliki hasil yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diungkapkan diatas, maka hipotesis yang dapat penulis simpulkan adalah:

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak dipengaruhi signifikan oleh Kualitas Kerja Pegawai.

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak dipengaruhi signifikan oleh Kepuasan Wajib Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Umi Narimawati (2010:29) metode penelitian adalah cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas / Independen (Variabel X_1 dan X_2)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat *(*dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Kerja Pegawai (X_1) dan Kepuasan Wajib Pajak (X_2).

2. Variabel Terikat/Dependen (Variabel Y)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat atau variable dependen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak yaitu sebagai variabel Y. Skala atau ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah ordinal**.**

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2012:139) menjelaskan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara Penelitian Lapangan (*Field Research*). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)
   Dengan cara melakukan tanya jawab antara peneliti dengan Wajib Pajak yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti di Kantor Pelayanan Pajak.
b. Kuesioner
   Dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah kuisioner.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) pengertian populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan peneliti adalah Wajib Pajak perseorangan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Majalaya adalah 107.352 orang Wajib Pajak.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), sampel penelitian didefinisikan adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Menurut Nursalam (2008:94), *purposive sampling* didefinisikan sebagai suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya yang berjumlah 100 sampel.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

3.5.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya yang bertempat di Jl. Peta No. 7, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung.

3.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Februari 2017 sampai dengan Agustus 2017.

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Cooper (2006) yang dikutip kembali oleh Umi Narimawati (2011:42) uji validitas adalah suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (kuisioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila dia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Indrawati, 2015:147).

Validitas instrument ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan. Jika skor tiap butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misalnya 10%) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid, dan berlaku sebaliknya. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2012: 248).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2015:110).

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Kehandalan atau reliabilitas dengan nilai 0,6 atau kurang dari 0,6 secara umum mengindikasikan keandalan yang tidak memuaskan. Kuesioner yang dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Sujarweni, 2015:110).

3.6.2 Metode Analisis Data

3.6.2.1 Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif untuk mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data yang terkumpul (Silalahi, 2012: 334). Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel (Sujarweni, 2015: 122).

3.6.2.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menyatakan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan. Data yang digunakan untuk variabel Kualitas Kerja Pegawai (X1), Kepuasan Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan Pajak (Y) merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner dan menggunakan skala ordinal, data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

3.6.3 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:159) bahwa hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak melalui Kualitas Kerja Pegawai (X_1) dan Kepuasan Wajib Pajak (X_2).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 5 indikator dari kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 3087. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 5000, memperoleh persentase sebesar 61,74% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kualitas pelayanan pajak.

4.1.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Kerja Pegawai

Informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari kualitas kerja pegawai memperoleh nilai skor aktual sebesar 2590. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 4000, memperoleh persentase sebesar 64,75% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kualitas kerja pegawai.

4.1.1.3 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Informasi mengenai rekapitulasi skor tanggappan responden terhadap 5 indikator dari kepuasan Wajib Pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 3247. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 5000, memperoleh persentase sebesar 64,94% berada

pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kepuasan Wajib Pajak.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.1 Uji Validitas

Seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari r tabel sehingga seluruh item layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0.7 hasil ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada kuesioner andal untuk mengukur variabelnya.

4.1.3 Pengujian Hipotesis

Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 1,96 yang diperoleh dari tabel t pada α = 0.05 dan derajat bebas 97 untuk pengujian dua arah.

a) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai (Hipotesis 1)

Berdasarkan hasil pengolahan uji t dapat dilihat pada tabel 4.30 nilai t_{hitung} dari variabel kualitas kerja pegawai adalah sebesar 3,735 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. karena t_{hitung} (3,735) lebih besar dari t_{tabel} (1,96), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak $H_o$sehingga H_a diterima, artinya kualitas pelayanan pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas kerja pegawai. Kualitas kerja pegawai secara parsial memberikan pengaruh sebesar 15,26% terhadap kualitas pelayanan pajak. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas kerja pegawai akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak.

b) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Hipotesis 2)

Berdasarkan hasil pengolahan uji t dapat dilihat pada tabel 4.30 nilai t_{hitung} dari variabel kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 2,396 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. karena t_{hitung} (2,396) lebih besar dari t_{tabel} (1,96), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak $H_o$sehingga H_a diterima, artinya kualitas pelayanan pajak dipengaruhi secara signifikan melalui kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak secara parsial memberikan pengaruh sebesar 7,88% terhadap kualitas pelayanan pajak. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kepuasan Wajib Pajak akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kualitas kerja pegawai adalah sebesar 0,431, artinya kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang kuat dan memiliki arah yang positif melalui kualitas kerja pegawai. Hubungan yang bersifat positif berarti apabila kualitas kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai, dan menunjukkan bahwa jika kualitas kerja pegawai semakin baik maka akan diikuti dengan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak dan begitu pun sebaliknya.

Kualitas pelayanan pajak melalui kualitas kerja pegawai memberikan kontribusi sebesar 15,26%. Dilihat dari hasil tersebut, maka kualitas pelayanan pajak dipengaruhi signifikan oleh kualitas kerja pegawai dan masih ada gap sebesar 84,74%. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak melalui kualitas kerja pegawai belum optimal karena masih ada gap yang besar.

Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Achmad Gani (2008:227) bahwa kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai. Apabila pegawai kantor pelayanan pajak telah menunjukkan sikap yang profesional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan Puput Wahyu Lestari, 2015 bahwa Kualitas Kerja Pegawai menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Karena dengan adanya kualitas kerja yang baik di suatu instansi pelayanan akan memudahkan suatu instansi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

4.2.2 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,347, artinya kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang rendah dan memiliki arah yang positif melalui kepuasan Wajib Pajak. Hubungan yang bersifat positif berarti apabila kepuasan Wajib Pajak meningkat maka kualitas pelayanan pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kepuasan Wajib Pajak, dan menunjukkan bahwa jika kepuasan Wajib Pajak semakin meningkat maka akan diikuti dengan semakin meningkat pula kualitas pelayanan pajak dan begitu pun sebaliknya.

Kualitas pelayanan pajak melalui kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi sebesar 7,88%. Dilihat dari hasil tersebut, maka kualitas pelayanan pajak dipengaruhi signifikan oleh kepuasan Wajib Pajak. Ini berarti masih ada gap sebesar 92,12%. Dengan demikian kepuasan Wajib Pajak belum dirasakan oleh Wajib Pajak karena masih ada gap yang sangat besar.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Erviana (2013:13) kualitas pelayanan yang baik adalah dari sudut pandang Wajib Pajak. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi.

Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala, Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari (2015) berdasarkan penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan memiliki hasil yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai optimalisasi kualitas pelayanan melalui kualitas kerja pegawai dan kepuasan Wajib Pajak, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai. Terdapat hubungan yang bersifat positif, dimana semakin meningkat kualitas kerja pegawai maka akan diikuti oleh semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan. Demikian pula sebaliknya, semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan semakin meningkat kualitas kerja pegawai.
2. Kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kepuasan Wajib Pajak. Terdapat hubungan yang bersifat positif, dimana semakin meningkat kualitas pelayanan dari pegawai maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan dari Wajib Pajak. Demikian pula sebaliknya, semakin meningkat kepuasan dari Wajib Pajak maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, hendaknya para pegawai pajak yang bekerja bisa lebih cepat tanggap dalam melayani Wajib Pajak seperti menjalankan tugas dengan baik, menanggapi dengan cepat dalam melayani permintaan Wajib Pajak, dan bersikap ramah karena Wajib Pajak menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat serta melakukan perbaikan budaya kerja agar lebih kondusif dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak antara lain dengan memperhatikan indikator proses kerja yang dirasakan masih kurang optimal sehingga tidak lagi ditemukan pengaduan dari Wajib Pajak mengenai pelayanan yang kurang baik.

2. Untuk memenuhi kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya, sebaiknya diperlukan komitmen dari para pegawai pajak untuk memberikan pelayanan yang prima. Artinya, para pegawai pajak harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Wajib Pajak supaya Wajib Pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Baik itu dalam menginformasikan, menangani permasalahan, menjelaskan prosedur sistem pepajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi yang terbaru bagi perkembangan ilmu akuntansi khususnya mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi Peneliti Lain
   Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak dengan pengukuran yang berbeda serta mendapatkan fenomena terbaru tentang Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak.

VI. Daftar Pustaka

BUKU

Fandy Tjiptono. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Gunadi. 2012. *Pajak Internasional*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Harbani Pasolong. 2016. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi dan Informasi.* Bandung: Refika Aditama.

Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.

Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.

Samodra Wibawa. 2008. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Lina Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta: Genesis.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL

Achmad Gani. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makassar*. Dirjen Dikti No. 43/Dikti/Kep, ISSN: 1693-5241.

Indra Pahala dkk. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding Symposium Nasional Perpajakan 4.

Laoshi Hao. 2013. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*. Skripsi, Hal. 3-11.

Mustikawati, Lucky Erviana. 2013. *Hubungan Antara Self-Esteem Dengan Kesejahteraan Siswa Di SMP Muhammadiyah 8 Surakarta*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Puput Wahyu Lestari. 2015. *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang.* Naskah Publikasi. Riau: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

LAMPIRAN

Tabel 4.30
Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	8,752	3,717		2,355	,021
	Kualitas_kerja_pegawai	,466	,125	,354	3,735	,000
	Kepuasan_wajib_pajak	,273	,114	,227	2,396	,018