

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK DI DAERAH KABUPATEN BADUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : NI MADE NITA TIARA TENA**  
**NIM : 2015654044**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK DI DAERAH KABUPATEN BADUNG**

**SKRIPSI**

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Perpajakan  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI MADE NITA TIARA TENA  
NIM : 2015654044**

**JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Nita Tiara Tena  
NIM : 2015654044  
Program Studi : Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Daerah Kabupaten Badung.

Pembimbing : 1. Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E.,M.Ak.,Ak.,M.M.  
2. Drs. I Made Wijana, MSc.,S.T.

Tanggal Uji : 19 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar keserjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juli 2024



Ni Made Nita Tiara Tena

SKRIPSI

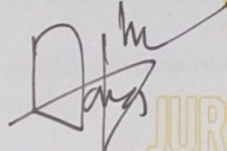
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK DI DAERAH KABUPATEN BADUNG

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NI MADE NITA TIARA TENA  
NIM : 2015654044

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., Ak., M.M.

NIP. 197709142005011002

Dosen Pembimbing II



Drs. I Made Wijana, MSc., S.T.

NIP. 196406241990031002



I Made Baginda, S.E., M.Si, Ak

NIP. 197512312005011003

**SKRIPSI**

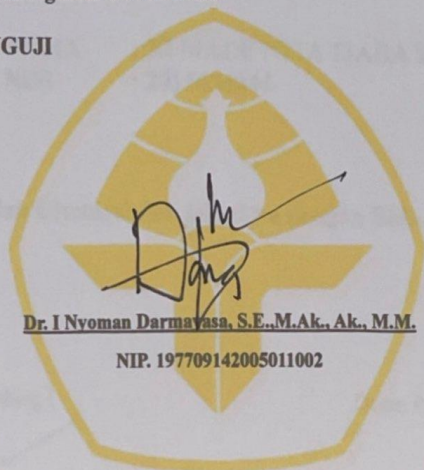
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK DI DAERAH KABUPATEN BADUNG**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Tanggal 19 Bulan Agustus Tahun 2024**

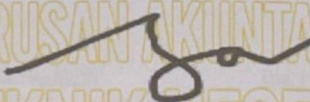
**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**



**ANGGOTA:**

1.



**Ni Made Mega Abdi Utami, S.Tr.Akt., M.Ak.**

NIP. 202111003

2.



**Drs. I Nvoman Mandia, M.Si**

NIP. 196107061990031004

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI DAERAH KABUPATEN BADUNG**

**NI MADE NITA TIARA TENA**

**2015654044**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

## **ABSTRAK**

Pajak daerah berdampak signifikan terhadap peningkatan PAD Kabupaten Badung. Keberhasilan mencapai target penerimaan pajak daerah dianggap sebagai indikator efektivitas dan efisiensi dalam proses pemungutan pajak. Penting untuk mengevaluasi efisiensi penerimaan pajak daerah, yang merujuk pada penggunaan biaya yang minimal untuk mencapai target penerimaan. Penulis melakukan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis yang sudah ada. Penelitian kuantitatif yang didasarkan pada positivisme digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu untuk memverifikasi hipotesis yang digunakan, mengumpulkan data dengan alat penelitian, dan kemudian melakukan analisis kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggunakan 93 orang responden yang merupakan wajib pajak di Kabupaten Badung. Jumlah responden terpilih berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin dari total 1.275 wajib pajak di Kabupaten Badung. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, apabila seorang petugas pajak memiliki kehandalan tinggi dalam memberikan pelayanan pajak maka tingkat kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung juga akan meningkat. Ketanggapan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, apabila seorang petugas pajak tanggap dalam melayani wajib pajak maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan meningkat. Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak apabila seorang petugas pajak mampu menjamin pelayanan yang tepat waktu dan memberikan jaminan atas legalitas pelayanan maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat karena pelayanan yang diterima. Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

**Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Layanan, Wajib Pajak**

# ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION IN THE BADUNG DISTRICT REGION

NI MADE NITA TIARA TENA

2015654044

*(Bachelor of Applied Tax Accounting Study Program, Bali State Polytechnic)*

## ABSTRACT

*Regional taxes have a significant impact on increasing Badung Regency's PAD. Success in achieving regional tax revenue targets is considered an indicator of effectiveness and efficiency in the tax collection process. It is important for the efficiency of local tax revenues, which refers to the use of minimal costs to achieve revenue targets. The author conducted explanatory research with a quantitative approach. Explanatory research aims to test existing theories or hypotheses. Quantitative research based on positivism is used to examine a particular population or sample to verify the hypothesis used, collect data with research tools, and then carry out quantitative or statistical analysis. This research used 93 respondents who were taxpayers in Badung Regency. The number of respondents selected was based on calculations using the Slovin formula from a total of 1,275 taxpayers in Badung Regency. Reliability has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. If a tax officer has high reliability in providing tax services, the level of taxpayer satisfaction in Badung Regency will also increase. Responsiveness has a positive and significant influence on taxpayer satisfaction. If a tax officer is responsive in serving taxpayers, the level of taxpayer satisfaction will also increase. Guarantees have a positive and significant influence on taxpayer satisfaction if a tax officer is able to guarantee timely service and provide guarantees regarding the legality of the service, then taxpayer satisfaction will also increase due to the service received. Competency has a positive and significant influence on taxpayer satisfaction. Empathy has a positive and significant influence on taxpayer satisfaction.*

*Keywords: Satisfaction, Service Quality, Taxpayer*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Politeknik Negeri Bali, Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Bagiada, S.E.,M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E.,M.Ak.,Ak.,M.M., selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali
4. Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E.,M.Ak.,Ak.,M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Drs. I Made Wijana, MSc.,S.T, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral



8. Kepada I Komang Arya Sudarsana yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima Kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat dan tenaga. Terima Kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
9. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, serta
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Badung, Juli 2024

Ni Made Nita Tiara Tena

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan .....	ii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Halaman Penetapan Kelulusan .....	ii
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i> .....	ii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	17
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	19
D. Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
D. Variabel Penelitian dan Definisi .....	24
E. Teknik Instrumen Pengumpulan Data.....	27
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	38
B. Hasil Uji Hipotesis/Jawaban Pertanyaan Penelitian .....	43
C. Pembahasan.....	60
D. Keterbatasan Penelitian.....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Simpulan .....	64
B. Implikasi.....	64
C. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Masing – Masing Jenis Pajak .....	4
Tabel 2.1 Kerangka Pikir dan Konseptual.....	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel 4.1 Ringkasan Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner .....	37
Tabel 4.2 Descriptive Statistics Variabel.....	38
Tabel 4.3 Output Analisis Deskriptif Variabel Keandalan .....	38
Tabel 4.4 Output Analisis Deskriptif Variabel Ketanggapan.....	39
Tabel 4.5 Output Analisis Deskriptif Variabel Jaminan .....	40
Tabel 4.6 Output Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi .....	40
Tabel 4.7 Output Analisis Deskriptif Variabel Empati.....	41
Tabel 4.8 Output Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak .....	42
Tabel 4.9 Output Uji Validitas Kuisisioner .....	43
Tabel 4.10 Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	46
Tabel 4.11 Output Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser .....	48
Tabel 4.12 Output Uji Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.13 Output Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.14 Output Uji F (Simultan) .....	51
Tabel 4.15 Output Uji T (Uji Parsial) .....	53

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian 1 .....	35
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian 2 .....	36
Gambar 4.1 Output Uji Normalitas Grafik Probability Plot .....	45
Gambar 4.2 Output Uji Heteroskedastisitas Grafik Scetterplot .....	47
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho dengan Uji F .....	52
Gambar 4.4 Uji t pada Variabel Kehandal.....	54
Gambar 4.5 Uji t pada Variabel Ketanggapan .....	55
Gambar 4.6 Uji t pada Variabel Jaminan .....	57
Gambar 4.7 Uji t pada Variabel Kompetensi.....	58
Gambar 4.8 Uji t Pada Variabel Empati.....	59



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peningkatan kesejahteraan rakyatnya, Indonesia, sebagai negara berkembang, memprioritaskan pembangunan. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai program pembangunan dengan dana penerimaan pajak. Pajak memiliki sifat yang dapat dipaksakan dan telah diatur dalam perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan negara dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang menuntut penyelenggaraan pemerintah daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik. Akibatnya, demi mempercepat pembangunan di Indonesia, pemerintah Indonesia harus aktif dalam mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Ini termasuk fasilitas kesehatan yang baik, sarana pendidikan yang memadai, infrastruktur jalan yang baik, dan alokasi anggaran untuk kebutuhan tambahan (Tim Kementerian Keuangan, 2022). Pajak dianggap sebagai pilar utama dalam struktur pembiayaan negara dan alat penting yang digunakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas publik. Sejak tahun 2002,

sistem pajak telah dimodernisasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Salah satu bagian dari upaya pemerintah untuk menerapkan prinsip manajemen yang baik adalah modernisasi. Modernisasi ini mencakup memperbaiki dan meningkatkan proses manajemen pelayanan pemerintahan untuk meningkatkan kinerjanya (Maskan dan Utaminingsih, 2018).

Direktur Jenderal Pajak menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak dan pemangku kepentingan perpajakan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan adalah salah satu tujuan strategis dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Mengembangkan lebih lanjut pemenuhan dan konsistensi warga negara dengan lebih jauh mengembangkan kualitas bantuan. (Afifah dan Susanti, 2021).

Layanan seperti penghapusan sanksi administratif, angsuran pajak, dan penyampaian Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) disediakan dalam konteks ini. Kabupaten Badung telah mengadopsi aplikasi e-palapa untuk pendaftaran dan pelaporan SPT Pajak Daerah. Wajib pajak dapat mengakses informasi perpajakan dengan mudah, melaporkan pajak yang terutang, dan menerima notifikasi tentang jumlah tagihan pajak yang harus dibayarkan melalui e-palapa. Kendala survei dalam penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) yang memerlukan waktu dapat menjadi masalah serius dalam administrasi pemerintahan. Survei ini mungkin diperlukan untuk memverifikasi informasi atau mengumpulkan data tambahan sebelum NPWPD diterbitkan. Keterlambatan dalam proses ini dapat berdampak negatif, termasuk keterlambatan dalam pembayaran pajak atau kesulitan

administratif bagi pemohon. Untuk mengatasi kendala tersebut, perbaikan dalam transparansi dan komunikasi antara pemohon dan pihak yang bertanggung jawab atas penerbitan NPWPD dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan penundaan.

Pajak daerah berdampak signifikan terhadap peningkatan PAD Kabupaten Badung. Keberhasilan mencapai target penerimaan pajak daerah dianggap sebagai indikator efektivitas dan efisiensi dalam proses pemungutan pajak. Efektivitas dalam pemungutan pajak daerah mengacu pada sejauh mana tujuan penerimaan pajak daerah dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, penting untuk mengevaluasi efisiensi penerimaan pajak daerah, yang merujuk pada penggunaan biaya yang minimal untuk mencapai target penerimaan (Pratama dan Suartana, 2018). Menurut UU PP No. 35 Tahun 2023 tentang PDRD, pemerintah Kabupaten Badung dapat mengenakan sebelas jenis pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan yang dirasakan oleh daerah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pendapatan Daerah Kabupaten Badung termasuk dalam Kelas **Baik (B)** dengan nilai indeks pemenuhan sebesar **86,53**. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1

## Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.40	0.111	0.378	\$5.00	Baik	B
U2	Prosedur	3.44	0.111	0.382	\$5.94	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.36	0.111	0.374	\$4.06	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.88	0.111	0.431	96.88	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.41	0.111	0.379	\$5.31	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3.45	0.111	0.383	\$6.25	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksanaan	3.39	0.111	0.376	\$4.69	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.29	0.111	0.365	\$2.19	Baik	B
U9	Saran dan Prasarana	3.54	0.111	0.393	\$8.44	Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan					3.46		
IKM Unit Pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)					86.53		
Kinerja Pelayanan						Baik	
Mutu Pelayanan							B

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, 2023, Diolah Peneliti, 2024

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung memiliki nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya) sebesar **86,53** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan **Baik**, seperti yang ditunjukkan pada tabel berdasarkan pada tabel diatas. Elemen Biaya/Tarif memiliki nilai rata-rata tertinggi (96,88), sedangkan elemen Penanganan Keluhan, Saran, dan Masukan memiliki nilai terendah (82,19). Penelitian perlu melakukan



penelitian lebih lanjut mengenai pemenuhan kebutuhan publik dengan administrasi publik di Kantor Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung?
2. Apa saja komponen yang memengaruhi tingkat layanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung?

## **C. Batasan Masalah**

Peneliti berkonsentrasi pada analisis yang berkaitan dengan pencapaian selanjutnya, pendapatan pajak daerah setempat. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung yang difokuskan pada tujuan pajak daerah yang tertuang dalam APBD serta proses penerimaannya. Data primer dan sekunder digunakan. Narasumber di dinas terkait diwawancarai dan diberikan kuesioner.

Pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dapat mencakup beberapa faktor yang membatasi kemampuan pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang memuaskan bagi wajib pajak. Penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak. Ini dapat dilakukan melalui pengelolaan sumber daya yang efektif, reformasi peraturan

perpajakan yang bijaksana, investasi dalam teknologi yang sesuai, dan memperkuat koordinasi antar Lembaga terkait.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **a. Tujuan Penelitian**

- a. Mengidentifikasi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Badung.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Badung.

##### **b. Manfaat Penelitian**

###### **a. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperjelas sasaran analisis kualitas kepuasan pelayanan wajib pajak daerah di Kabupaten Badung dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam

###### **b. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Politeknik Negeri Bali merupakan Pendidikan vokasi yang memiliki 7 jurusan, Penulis berada pada Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi Perpajakan. Besar harapan, hasil penelitian tersebut bisa dipakai untuk meningkatkan kemampuan diri dengan membandingkan teori yang dipelajari dengan praktek di lapangan atau di kampus. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber informasi

tambahan yang memberikan informasi bacaan dan pengetahuan, menjadi sumber daya untuk pengembangan penelitian tambahan dan menjadi referensi untuk penelitian serupa dibidang akuntansi perpajakan.

b. Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat memainkan peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui pelayanan yang baik. Ini tidak hanya akan memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, tetapi juga akan membantu meningkatkan kepatuhan pajak dan efisiensi administrasi pajak secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat membantu pemerintah daerah untuk membantu mencapai tujuan dengan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

c. Bagi Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan akan memberikan manfaat dalam bentuk informasi tentang tujuan dan pelaksanaan penerimaan pajak daerah. Selain itu, mereka akan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kewajiban perpajakan. Sehingga dapat memberikan kesederhanaan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam mengurus administrasi perpajaka

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Kompetensi dan Empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.
2. Keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.
3. Ketanggapan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.
4. Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.
5. Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.
6. Empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Badung.

#### **B. Implikasi**

Apabila seorang petugas pajak tidak handal dalam pekerjaannya maka para wajib pajak tidak akan merasa puas dan

mungkin akan mengajukan keluhan atas ketidaknyamanan yang dirasakannya. Hal ini tentu tidak baik bagi citra

Pemerintahan Kabupaten Badung sehingga sangat penting bagi seorang petugas pajak memiliki kehandalan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan pajak.

Responsivitas berdampak pada kepuasan warga. Hal ini berarti bahwa dengan adanya petugas yang tanggap dalam melayani warga, maka tingkat kepuasan warga juga akan meningkat. Hal ini berarti agar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, petugas yang bertugas harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada warga harus tanggap terhadap setiap permintaan layanan dari pelanggan atau pemohon, memberikan layanan dengan kecepatan yang memadai oleh petugas atau staff, menyediakan layanan dengan teliti dan akurat, memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dan menanggapi semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Apabila seorang petugas pajak tidak tanggap terhadap kebutuhan pelanggan maka akan memicu kebingungan oleh para wajib pajak dalam proses mengurus pajaknya. Hal ini tentu tidak baik bagi citra Pemerintahan Kabupaten Badung sehingga sangat penting bagi seorang petugas pajak memiliki ketanggapan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan pajak.

Apabila seorang petugas pajak tidak mampu memberikan jaminan atas pelayanan pajak yang diberikan maka orang yang dilayani (para wajib pajak) tidak akan percaya atas pelayanan yang diterima dan akan menurunkan tingkat kepuasan para wajib pajak. Hal ini tentu tidak baik bagi citra Pemerintahan Kabupaten

Badung sehingga sangat penting bagi seorang petugas pajak memiliki jaminan atas pelayanan pajak yang diberikan kepada para wajib pajak.

Agar para warga merasa senang dengan pelayanan yang diberikan, maka petugas pajak harus memiliki kompetensi agar mampu menyampaikan informasi mengenai pajak dengan jelas dan mudah dipahami kepada wajib pajak. Apabila seorang petugas pajak tidak memiliki kompetensi dan tidak mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi para wajib pajak maka kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah akan menurun dan munculnya ketidakpuasan para wajib pajak. Oleh karena itu, untuk menjamin kepuasan para wajib pajak maka para petugas pajak harus memiliki kompetensi yang memadai agar mampu memberikan pelayanan yang tepat.

Apabila seorang petugas pajak membeda-bedakan wajib pajak, tidak sopan dalam memberikan pelayanan, dan tidak menghargai wajib pajak maka kredibilitasnya sebagai seorang petugas pajak akan dipertanyakan. Hal ini tentunya tidak baik dan akan berpengaruh buruk terhadap citra Pemerintahan Kabupaten Badung sehingga seorang petugas pajak harus memiliki empati terhadap para wajib pajak yang dilayani agar terciptanya proses pengurusan pajak yang berkualitas dan menciptakan kepuasan wajib pajak.

### **C. Saran**

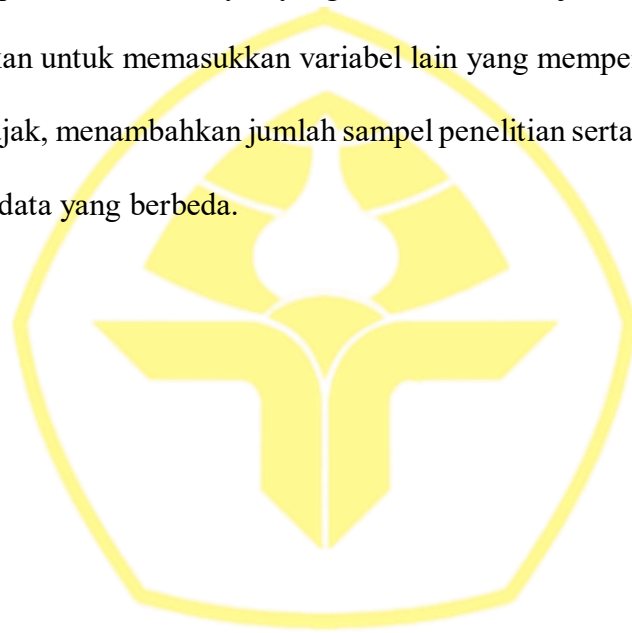
1. Bagi Bapenda Kabupaten Badung
  - a. Petugas pajak harus melayani wajib pajak dengan profesionalisme tinggi. Hal ini dapat dicapai dengan memilih petugas yang handal,

kompeten, serta mampu menjamin pelayanan tepat waktu dan memberikan respons yang baik terhadap setiap keluhan wajib pajak.

b. Para petugas pajak harus lebih tanggap dan menunjukkan empati terhadap para wajib pajak.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya yang tertarik melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, menambahkan jumlah sampel penelitian serta menggunakan alat analisis data yang berbeda.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rahamneh, N. M., & Bidin, Z. (2022). The Effect of Tax Fairness, PeerInfluence, and Moral Obligation on Sales Tax Evasion among Jordanian SMEs. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/jrfm15090407>
- Anggitasari, F., & Purwantini, A. H. (2023). Pengaruh Spiritualitas, Money Ethic, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Accounting Research Journal*, 3(1), 22–43. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Avrihya, A. M., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 556–561. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6729>
- Ayuni, N. W. D., Lasmini, N. N. ., & Dewi, K. C. (2024). Predicting financial distress of property and real estate companies using optimized support vector machine – particle swarm optimizations (SVM-PSO). *Bulletin of Social Informatics Theory and Application*, 8(1), 97-106. <https://doi.org/10.31763/businta.v8i1.667>
- Al-Yaqoobi, N. S. S., & Tan, M. I. B. I. (2021). the Technology Acceptance Model Theory and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *IJASOS-International E-Journal of Advances in Social Sciences*, VII(21), 645– 653. <http://ijasos.ocerintjournals.org645>
- Budiman, N. A., Nurkamid, M., Sriyana, J., & Akhsyim. (2022). MSME Tax Compliance During the COVID-19 Pandemic in 4th International Conference on Education and Social Science Research (ICESRE). *KnE Social Sciences*, 297–312. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i14.11980>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2). <https://doi.org/10.24815/Jped.V4i2.13044>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S (2024). Core tax administrations system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., Hardika, N. S., Arsana, I. M. M., & Putrayasa, I. M. A. (2024). Accountantas' perspective on tax amnesty enhances tax compliance dimensions in extended slippery slope framework. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2358161>



- Darmayasa, I. N., & Partika, I. D. M. (2024a). Reconstruction Concept of The Meaning of Permanent Establishment Physical Presence for Tax Purposes. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.155>
- Darmayasa, I. N., & Partika, I. D. M. (2024b). Reconstruction Concept of The Meaning of Permanent Establishment Physical Presence for Tax Purposes. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.155>
- Ermawati, Y. (2024). Kepatuhan Membayar Pajak (Perspektif Budaya Jawa). *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(1), 960–970. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.2151>
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K.P.(2022). Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance*, 4(2018).
- Hendri, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v12i1.88>
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1). <https://doi.org/10.36088/Manazhim.V4i1.1625>
- Indrawan, R., & Radite, F. A. W. (2021). The Effect of Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on PBB Taxpayer Compliance. *Jurnal Pendidikan Akuntansi & Keuangan*, 9(2), 222–229. <https://doi.org/10.17509/jpak.v9i2.37509>
- Istiqomah, D., & Zifi, M. P. (2021). Pengaruh Kemanfaatn NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, Vol. 14 No. 2 (2021). <https://doi.org/10.35143/Jakb.V14i2.5138>
- Jaeng, T. Y., & Yadnyana, I. K. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel (Studi Kasus Di Kabupaten Sikka, NTT). *Owner*, 8(1), 509–521. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1818>
- Jefri, U., Sukrani, & Amyati. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Gandayasa, Kecamatan Cikeusal, Kabupaten Serang, dengan Pendapatan Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Revenue*, 4(2), 855–863. <https://doi.org/10.46306/rev.v4i2.367>
- Joseph Emmanuel Tetteh, John Haizel-Commeh & Benjamin Otchere-Ankrah. (2022). Online Service Quality of State Organizations: A Study of Online Services of Ghana

- Revenue Authority. *Journal of Internet Commerce*, 538-566.  
<https://doi.org/10.1080/15332861.2022.2109877>
- Kade, A., & Dewi, R. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak ,Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Journal Research of Accounting*, 3(1), 14–38.  
<https://doi.org/10.51713/JARAC.V3I1.42>
- Khairunnisa, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Respository Unissula*.
- Kausarina, A., Nuraini, N., & Fitri, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kabupaten Aceh Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 6(2), 202–215.  
<https://doi.org/10.24815/JIMEKA.V6I2.18541>
- Lestari, S., Susena, K., & Irwanto, T. (2023). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1069-1086.  
<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.3681>
- Nasution, M. R. H., & Harahap, M. I. (2024). Pengaruh Pajak Hotel, Pajak Restoran, Dan Pajak Hiburan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 3(1), 84–90.  
<https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i1.3259>
- Novalia, N., Masitoh, E., & Siddi, P. (2022). Taxpayer’s Interest in Using Tax Consultant Services. *JIFA (Journal of Islamic Finance and Accounting)*, 4(2), 118–128. <https://doi.org/10.22515/jifa.v4i2.3885>
- Nurkholis Nurkholis, Muh Dularif & Ni Wayan Rustiarini. (2020). Tax evasion and service-trust paradigm: A meta-analysis. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1827699>
- N. W. D. Ayuni, N. N. Lasmini, and A. A. Putrawan, “Support Vector Machine (SVM) as Financial Distress Model Prediction in Property and Real Estate Companies,” in *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (iCAST-SS 2022)*, Paris: Atlatis Press SARI, 2022, pp. 397-402. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1\\_72](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_72)
- Putu Suciwati, D., Yeva Putri Sion, M., Made Wirasyanti Dwi Pratiwi, N., Akuntansi, J., & Negeri Bali, P. (n.d.). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada Industri Tekstil dan Garmen di Denpasar*. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK>

- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Owner*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Qijie Ruan, Mengyu Li, Abd Rauf Hassan & Huinan Liu. (2023). The Impact of Human-Computer Interaction on Electronic Service Quality Satisfaction towards Taobao Online Platform: Mediated by Task Tecnology Fit, *Internasional Journal of Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2265734>
- Rahayu, N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara. Akunansi Dewantara*, 1(1), 15–29. <https://doi.org/10.29230/ad.v1i1.21>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Septianingrum, F. A., & Diamonalisa Sofianty. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/Bcsa.V3i1.6974>
- Setiaji, K., & Nisak, A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 11–24. <https://doi.org/10.23887/EKUITAS.V5I2.12751>
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2020). Determinants of Tax Compliance Intention : Focus on the Theory of Planned Behavior Determinants of Tax Compliance Intention : Focus on the Theory of Planned. *International Journal of Public Administration*, 00(00), 1–12. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Temirlan T. Moldogaziev, Tyler A. Scott & Robert A. Greer. (2023). Organizational fragmentation and service performance of municipal water districts. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2268083>
- Tobing, E. G. L., & Kusmono, K. (2022). Modernisasi Administrasi Perpajakan: NIK Menjadi NPWP. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(2), 183–193. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2.1674>
- Umar, M. A., Derashid, C., Ibrahim, I., & Bidin, Z. (2019). Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Developing Countries: The Mediating Role of Socioeconomic Conditions. *International Journal of SocialEconomics*, 46(3), 338–351. <https://doi.org/10.1108/IJSE-11-2016-0338>

- Wijaya, S., & Effendi, A. S. (2020). Analysis of Determinants of MSMEs Tax Compliance in Indonesia (Case-study in Working Areas of Pondok Aren Tax Office). *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(6), 1252–1267.
- Yuniarti, E., Rachman, A. A., Dewi, D. N., & Kurniawan, H. (2022). The Effect of Tax Penalty, Perceptions of Fairness, And Tax Knowledge on Tax Compliance on MSME Taxpayers in Agricultural Sector. *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science*, 05(12), 57–63. [www.ijlrhss.com](http://www.ijlrhss.com)
- Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107–121. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1616>



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI