

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar

I Wayan Bian Adi Supirman^{1)*}, Made Ayu Jayanti Prita Utami²⁾, I Wayan Sukarta³⁾

¹⁾Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali, Jl. Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364, Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128

*email: bianadisupirman@gmail.com

Abstrak. Terciptanya kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan instansi pemerintahan dapat menjadikan hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang selanjutnya akan membawa dampak yang menguntungkan bagi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang ada di wilayah Kabupaten Gianyar. Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah 65 responden. Sumber data utama pada penelitian ini adalah tanggapan responden atas kuesioner yang disebar. Alat analisis utama yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar baik secara parsial maupun simultan. Penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan variabel selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan, seperti lokasi yang strategis serta kemudahan akses layanan.

Kata Kunci: Kepuasan wajib pajak hotel, kualitas pelayanan, disiplin kerja

Abstract. *The creation of satisfaction with the services provided by government agencies can make the relationship between agencies and the community harmonious, which will then have a beneficial impact on the government. This study aims to determine the effect of service quality and work discipline on hotel taxpayer satisfaction at BPKAD Gianyar Regency. The population in this study were all mandatory tax hotels in the Gianyar Regency. The sample method in this study used a random sampling technique with a total of 65 respondents. The main data source in this study is the respondents' responses to the questionnaires distributed. The main analytical tool used to answer research problems is multiple linear regression analysis. The results showed that service quality and employee work discipline had a positive and significant effect on hotel taxpayer satisfaction at BPKAD, Gianyar Regency, either partially or simultaneously. Further research should add variables other than service quality and work discipline that can affect satisfaction, such as starting location and ease of service access.*

Keywords: *Hotel taxpayer satisfaction, service quality, work discipline*

PENDAHULUAN

Era globalisasi menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat, dimana setiap perusahaan atau penyedia jasa berusaha untuk memenangkan persaingan sehingga setiap perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan, sehingga dengan tujuan mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau pelanggannya. Namun, saat ini Pandemi virus corona atau COVID-19 memberikan dampak yang buruk terhadap perekonomian global. Mewabahnya virus corona ini telah merembet menjadi krisis ekonomi di berbagai Negara, salah satunya Indonesia dan Bali pada khususnya, hal itu

mengakibatkan beberapa perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata terpaksa menutup usahanya karena keterbatasan biaya operasional dan tidak adanya akses untuk wisatawan berkunjung ke Bali, hal itu juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang mengakibatkan penurunan secara drastis karena dampak pandemi yang berkepanjangan. Sebagaimana yang terjadi di Kabupaten Gianyar, penerimaan pajak pada tahun 2020 tercatat mengalami penurunan hingga 58% dibandingkan tahun 2019.

Dalam sektor pariwisata perhatian terhadap kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan menjadi sangat besar. Karena persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menempatkannya sebagai tujuan utama. Oleh karena itu, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui pemberian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Pemerintah juga ikut serta memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelaku Industri pariwisata, menyesuaikan dengan keadaan yang sedang terjadi dengan tujuan memudahkan dan memfasilitasi pelaku pariwisata khususnya dalam pembayaran pajak, yang telah diatur oleh peraturan bupati khususnya di Kabupaten Gianyar yaitu Peraturan Bupati Gianyar No. 141 tahun 2015 tentang tata cara Pemungutan Pajak Hotel, Restaurant, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Tanah Dan Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan.

Manajemen pemasaran (*marketing management*) merupakan analisis perencanaan, implementasi, dan pengendalian atas program-program yang didesain untuk menciptakan, membangun dan menjaga pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional atau tujuan-tujuan perusahaan. Kotler dan Keller (2016:3) menyebutkan bahwa manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul. Menurut Alma (2017:5), manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui pasar guna mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Tjiptono (2019:3) juga menjelaskan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga promosi, serta penyaluran barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dalam organisasi.

Wijaya (dalam Atik, 2013) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, empati keinginan dan harapan para pelanggan. Sementara menurut Supranto (2015:201), kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. salah satu prinsip dasarnya adalah memahami pelayanan. Pemahaman ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. (Boediono, 2013:60).

Menurut Slamet (2017), disiplin adalah suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara obyektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi. Menurut Fathoni dalam J. Sumaki (2015) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kotler (2015:46) mendasarkan bahwa Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pengunjung/*customer* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah pelayanan. (Kotler, dalam Bandu, 2013:52).

Perusahaan atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa pengelolaan pajak daerah memberikan pelayanan terhadap para pelaku penyedia jasa khususnya di sektor pariwisata, yang meliputi: penginapan, restaurant, makanan, minuman, dan jasa akomodasi lainnya seperti jasa spa, rekreasi, dan salon. Dalam melakukan kegiatannya, pelayanan menjadi salah satu kunci utama untuk menjalin hubungan yang baik dengan para pelaku pariwisata, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan dan kepuasan. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat memegang peranan yang sangat penting.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak menangani hal tersebut ada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (untuk selanjutnya disebut sebagai BPKAD) merupakan penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan sub pengelolaan keuangan dan aset yang menjadi kewenangan daerah, yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dalam tingkat kabupaten BPKAD dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang dalam penelitian ini akan terfokus pada BPKAD Kabupaten Gianyar. BPKAD Kabupaten Gianyar memiliki peranan yang sangat penting khususnya di industri pariwisata, karena, merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mengatur dan menangani pendapatan pajak di Kabupaten Gianyar termasuk sektor pariwisata yang ada di Kabupaten Gianyar. BPKAD merupakan instansi yang sangat membantu para pelaku pariwisata yang dalam hal ini berhubungan dengan industri perhotelan. Hotel termasuk kedalam industri kepariwisataan yang biasa disebut (*main tourism superstructures*) yang artinya hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Banyaknya jenis penyedia akomodasi yang ada saat ini mengakibatkan terjadinya persaingan, dimana pengunjung memiliki pilihan untuk menentukan mana penyedia akomodasi yang memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Dalam menghadapi kondisi seperti sekarang dimana pandemi COVID-19 yang membuat sektor pariwisata menjadi menurun drastis hal tersebut membuat BPKAD Kabupaten Gianyar sebagai instansi pemerintahan berusaha untuk membantu dan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah dilakukan berpengaruh terhadap kepuasan dalam pembayaran pajak para pelaku pariwisata yang terdampak. Untuk itu, badan pengelolaan keuangan dan aset daerah kabupaten gianyar ingin meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dengan cara memenuhi apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh konsumen (pelaku).

Saat ini jumlah wajib pajak aktif dari sektor perhotelan pada BPKAD Kabupaten Gianyar dapat dilihat dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Rekap NPWP Hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar Tahun 2018-2019

Tahun	Jenis Pajak	Penambahan	Total
2018	Pajak Hotel	-	992
2019	Pajak Hotel	439	1431
2020	Pajak Hotel	99	1530

Sumber: BPKAD Kabupaten Gianyar, data diolah 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak (WP) sektor perhotelan di Kabupaten Gianyar pada tahun 2020 adalah sebanyak 1530 WP. Jumlah tersebut meningkat dari tahun ke tahun yakni dari tahun 2018 jumlah wajib pajak sebanyak 992, lalu bertambah sebanyak 439 pada tahun 2019 total menjadi 1431, yang kemudian bertambah sebanyak 99 pada 2020.

Penambahan wajib pajak setiap tahunnya tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kepatuhan dan kualitas pelayanan dari instansi yang bertugas atau berwenang di dalam melakukan pemungutan, pengawasan ataupun pelayanan bagi masyarakat dan pengusaha agar tetap patuh dalam pembayaran pajak dan meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Tabel 2. Data Keterlambatan dan Izin Tidak Bekerja Karyawan BPKAD Kabupaten Gianyar Bulan Januari 2018 – Desember 2020

Tahun	Terlambat (Orang)	Izin (Orang)	Total
2018	39	48	87
2019	42	67	109
2020	97	53	150

Sumber: BPKAD Gianyar

Berdasarkan Tabel 2, dijelaskan secara keseluruhan jumlah kehadiran karyawan yang datang terlambat dan izin kerja pada tahun 2018 sampai dengan 2020, dimana pada tahun 2018 terdapat 39 orang karyawan yang terlambat dan 48 orang karyawan yang izin. Lalu pada tahun 2019 terdapat 42 orang karyawan yang terlambat ditambah dengan 67 orang karyawan yang izin dengan alasan seperti sakit, adanya kegiatan agama maupun yang lainnya. Sedangkan tahun 2020 jumlah keterlambatan karyawan adalah sebanyak 97 orang sedangkan untuk izin kerja mengalami penurunan yaitu sebanyak 53 orang. Jika dilihat dari data diatas bahwa setiap tahun terdapat peningkatan keterlambatan karyawan dan jumlah karyawan yang izin juga semakin banyak sehingga terlihat bahwa disiplin kerja karyawan belum bisa dikatakan berjalan sesuai dengan peraturan perusahaan khususnya di bidang disiplin waktu sehingga masih banyak bahkan meningkatnya karyawan yang terlambat dalam kehadiran.

Selain data diatas, Kepala Badan BPKAD Kabupaten Gianyar juga mengatakan bahwa sudah menggunakan teknologi sistem *scan in/out* untuk bukti kehadiran karyawan dengan Durasi kerja 7 jam di kantor yang dimulai dari jam 08.00-15.00 WITA sesuai jam kerja berlaku. Namun pada kenyataannya di lapangan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pimpinan perusahaan, seperti karyawan yang pulang sebelum jam kerja berakhir sehingga Banyaknya data WP yang belum di update atau di perbarui karena karyawan pulang lebih awal sehingga pekerjaan mengalami keterlambatan dan kurang optimal. Maka perusahaan ingin meningkatkan disiplin kerja dengan harapan Jika karyawan bekerja dengan tertib dan disiplin maka tidak akan ada keterlambatan pengerjaan tugas dan output perusahaan terkait pemberian informasi pengerjaan laporan WP bisa berjalan sesuai standar.

Dari fenomena banyaknya keterlambatan WP serta pelayanan dan disiplin kerja yang kurang dari karyawan BPKAD dimasa COVID-19, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel Di BPKAD Kabupaten Gianyar”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jalan Ciung Wanara No.16, Gianyar, Bali. Populasi merupakan kumpulan dari semua elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, terdiri atas himpunan untuk tujuan penelitian pemasaran (Sugiono, 2017:117). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah hotel di kabupaten Gianyar. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yaitu teknik sampling dimana peneliti mengambil sampel ke villa-villa dan hotel-hotel di Kabupaten Gianyar secara acak yang bersedia mengisi kuesioner hingga jumlahnya mencapai 65. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja

(X₂). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data diantaranya wawancara dan kuesioner. Sebelum melakukan analisis data, kuesioner penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan diantaranya: 1) Analisis Statistik Deskriptif, 2) Uji Asumsi Klasik, yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, 3) Analisis Regresi Linear Berganda, 4) Uji Kelayakan Model, yang terdiri dari uji koefisien determinasi (R²), Uji t, dan Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan dengan perbandingan persentase sebesar 72% untuk laki-laki, sedangkan 28% untuk wanita. Berdasarkan umur, responden yang berusia 35 – 44 tahun paling dominan dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 49%. Sementara, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh responden dengan pendidikan S1/Sederajat yang paling dominan dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 49%.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan memiliki nilai *pearson correlation* (r-hitung) > 0,206 (r-tabel), sehingga seluruh item pertanyaan sudah memenuhi syarat validitas data atau dapat dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,70, maka disimpulkan bahwa semua instrument sudah reliabel atau handal.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh rata-rata skor untuk variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 2,26 yang termasuk dalam kategori tidak baik. Rata-rata skor untuk variabel disiplin kerja (X₂) sebesar 2,08 yang termasuk dalam kategori tidak baik. Kemudian, rata-rata skor untuk variabel kepuasan wajib pajak hotel sebesar 2,34 yang juga termasuk dalam kategori tidak baik.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

N	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
65	0.146	0.143

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 5)

Hasil uji normalitas data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) adalah sebesar 0,143 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,658	1,519
X2	0,658	1,519

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 5)

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi
X1	0,116
X2	0,105

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 5)

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel bebas penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *absolut residual*-nya. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas atau dapat disimpulkan bahwa variabel bebas telah memenuhi syarat pengujian heteroskedastisitas.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Nama Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,435	4,369	0,000
Disiplin Kerja	0,303	3,674	0,001
Konstanta		0,729	
F _{hitung}		38,995	
F _{Sig}		0,000	
Adjusted R Square		0,543	
Persamaan Linear	$Y = 0,729 + 0,435 X_1 + 0,303 X_2 + e$		

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Berdasarkan persamaan regresi pada Tabel 6, maka dapat diketahui nilai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Konstanta = 0,729; berarti apabila tidak terdapat atau tidak terjadi perubahan pada kualitas pelayanan dan disiplin kerja, maka nilai variabel kepuasan wajib pajak hotel adalah konstan sebesar 0,729.
- 2) $b_1 = 0,435$; berarti setiap kualitas pelayanan meningkat sebesar 1, maka akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,435 pada kepuasan wajib pajak hotel, dengan asumsi faktor lainnya dianggap konstan.
- 3) $b_2 = 0,303$; berarti setiap disiplin kerja meningkat sebesar 1, maka akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,303 pada kepuasan wajib pajak hotel, dengan asumsi faktor lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0,543. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas dalam model penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja mampu menjelaskan atau mempengaruhi variasi perubahan kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar sebesar 54,3% dan sisanya 45,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil ini sudah termasuk baik karena melebihi 50% serta masih tergolong wajar karena variabel bebas yang digunakan hanya berjumlah 2.

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat hasil uji t bahwa:

- 1) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,435 dengan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti jika kualitas pelayanan semakin baik, maka tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar akan semakin tinggi, dan sebaliknya.
- 2) Nilai koefisien regresi disiplin kerja bernilai positif sebesar 0,303 dengan sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H2 yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh

positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti jika disiplin kerja pegawai semakin tinggi, maka tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar akan semakin tinggi, dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan tabel 6, diperoleh hasil uji F dengan tingkat keyakinan 95% dan kesalahan 5% ditemukan bahwa nilai sig. 0,000. Oleh karena itu, nilai sig. $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak, maka H_3 yang menyatakan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan yang baik disertai dengan disiplin kerja yang tinggi dari pegawai akan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar.

Pembahasan

1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak

Berdasarkan Tabel 4.14, koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,435 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di BPKAD Kabupaten Gianyar. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,435 tersebut juga menandakan arah hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariana (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pada Hotel Cendana Resort. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mindari (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan.

2) Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak

Dari persamaan regresi pada Tabel 4.14, diketahui koefisien disiplin kerja (X_2) sebesar 0,303 dengan tingkat signifikansi sebesar ($0,001 < 0,05$). Ini berarti bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien disiplin kerja (X_2) sebesar 0,303 menandakan arah hubungan yang positif dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semakin baik Disiplin Kerja maka Kepuasan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat, dan begitu pula sebaliknya penurunan Disiplin Kerja maka akan berdampak pada penurunan Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akustik (2016) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raymundus (2016) dan Ananta (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar. Hal tersebut berarti jika pelayanan yang diberikan BPKAD Kabupaten Gianyar semakin berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak hotel. Dari hasil analisis uji t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai koefisien sebesar 0,435 bernilai positif. Dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Kabupaten Gianyar.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut berarti jika pegawai BPKAD Kabupaten Gianyar semakin disiplin dalam bekerja, maka akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak hotel. Dari hasil analisis uji t variabel disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai koefisien sebesar 0,303 bernilai positif. Dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ berarti variabel

disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Kabupaten Gianyar.

3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut berarti tinggi rendahnya kualitas pelayanan bersama dengan disiplin kerja pegawai akan berdampak pada tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Dari hasil analisis uji t variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. BPKAD Gianyar sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya, hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi pegawainya, karena masih dipandang sebagai indikator dengan nilai terendah berdasarkan persepsi responden. Peningkatan kompetensi dalam pelayanan pajak hotel ini dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan/*training* secara terstruktur dan berkesinambungan untuk menciptakan pegawai yang profesional dalam hal pelayanan pajak hotel, karena terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel.
2. BPKAD Gianyar sebaiknya memperhatikan disiplin kerja dari pegawainya, karena terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memantau pegawai dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, karena masih dipandang sebagai indikator dengan nilai terendah berdasarkan persepsi responden. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memantau kinerja dari pegawai saat memberikan pelayanan, menampung segala saran dan keluhan penerima layanan untuk evaluasi, serta memberikan sanksi tegas terhadap pegawai yang melanggar SOP pelayanan.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan variabel selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja, karena berdasarkan uji koefisien determinasi ditemukan bahwa masih terdapat 45,7% variabel lain di luar model penelitian yang mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar. Variabel-variabel yang dapat ditambahkan misalnya lokasi yang strategis serta kemudahan akses layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih sampel yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini berhasil terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Atik, 2013, Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)
- Alma, Buchari. 2017, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Basu, Swastha, Dharmmesta. (2014). Manajemen Pemasaran. BPFE: Yogyakarta.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Boediono, 2013. Ekonomi Mikro. Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta.