

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENERIMAAN PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MALANG)**

**Sixvana Silalahi
Mochammad Al Musadieg, Dr, MBA
Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si**

PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
105030400111021@mail.ub.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how to influence the quality of service taxation against the satisfaction of the Taxpayers and compliance of the Taxpayers, as well as to know the influence of the satisfaction of the Taxpayers and compliance of the Taxpayers against tax revenues. One of the reformation that have been done by Directorate General of Tax is to change the system and the tax collection mechanism of the official assessment becomes self assessment system. The decision was implemented on the 1st January 1984 with the enactment of law No. 6 of 1983 on General Provision and Taxation Procedures (KUP). To support this system in order to run smoothly, then the required quality of service is excellent.

Keyword: *Self Assessment System, Dimension of Service Quality, Quality of Taxation Service, Satisfaction of the Taxpayers, Compliance of the Taxpayers, Tax Revenue.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat melakukan pembangunan di segala bidang. Untuk melakukan pembangunan negara, pemerintah perlu memikirkan kembali langkah apa yang dapat ditempuh untuk mengumpulkan dana, sehingga tidak lagi tergantung dengan dana dari pihak ketiga. Salah satu langkah yang dapat ditempuh untuk mengumpulkan dana pembangunan negara adalah dengan meningkatkan sumber penerimaan negara sehingga dalam membiayai pembangunan dapat dilakukan dengan mandiri. Dalam beberapa tahun terakhir, penerimaan pajak mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Realisasi Penerimaan Negara (dalam miliar rupiah)

Sumber Penerimaan	2010	2011	2012	2013
Penerimaan Perpajakan	723.307	873.874	980.500	1.148.300
Pajak Dalam Negeri	694.392	819.752	930.900	1.099.900
Pajak Penghasilan	357.045	431.122	465.100	538.800
Pajak Pertambahan Nilai	230.605	277.800	337.600	423.700
Pajak Bumi dan Bangunan	28.581	29.893	29.000	27.30
BPHTB	8.026	-1	0	0
Cukai	66.166	77.010	95.000	104.700
Pajak Lainnya	3.969	3.928	4.200	5.400
Pajak Perdagangan Internasional	28.915	54.122	49.600	48.400
Bea Masuk	20.017	25.266	28.400	30.800
Pajak Ekspor	8.898	28.856	21.200	17.600
Penerimaan Bukan Pajak	268.942	331.472	351.800	342.200
Penerimaan Sumber Daya Alam	168.825	218.823	225.800	203.700
Bagian laba BUMN	30.097	28.184	30.800	36.500
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	59.429	69.361	73.500	85.500
Pendapatan Badan Layanan Umum	10.591	20.104	21.700	23.500
Jumlah	992.249	1.205.346	1.332.300	1.497.500

Dari tabel diatas kita dapat mengetahui bahwa pada tahun 2010 penerimaan negara dari sektor pajak adalah sebesar 70% dari total

pendapatan negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai reformasi, diantaranya melakukan reformasi sistem perpajakan menjadi *Self Assessment System* yang mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 1984 dengan diberlakukannya Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan (KUP). Untuk mendukung agar sistem ini berjalan dengan dengan baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula.

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Pertiwi (2010) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat Wajib Pajak merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang berada di bawah pengendalian Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur III. Sesuai dengan PMK No. 67/PMK.01/2008), wilayah kerja KPP Madya Malang meliputi: Kabupaten Banyuwangi, Blitar, Bondowoso, Jember, Kediri, Lumajang, Malang, Nganjuk, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Trenggalek, dan Tulungagung. Berikut tabel target dan realisasi penerimaan pajak beserta rasio kepatuhan di KPP Madya Malang:

Tabel 2 Target dan Realisasi penerimaan pajak di KPP Madya Malang

Tahun Pajak	Target	Realisasi	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT
2010	Rp. 2.394.305.417.792	Rp. 2.027.698.641.188	90%
2011	Rp. 2.486.588.868.081	Rp. 2.180.257.237.809	92%
2012	Rp. 2.698.417.027.163	Rp. 2.499.873.758.456	95%
2013	Rp. 3.907.364.028.000	Rp. 3.554.346.513.831	94%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Madya Malang, 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan belum sesuai dengan target penerimaan. Apalagi jika dilihat dari rasio kepatuhan penyampaian SPT, pada tahun 2013 mengalami penurunan. Luasnya cakupan wilayah kerja dan kurangnya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, dapat menyebabkan kurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Sehingga akan mempengaruhi penerimaan pajak. Berdasarkan data dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”**

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011:10), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan.

b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.

c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

e) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang sederhana.
2. Persyaratan pelayanan yang mudah.
3. Kejelasan petugas yang melayani.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan yang diberikan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas.
9. Kewajaran biaya pelayanan.
10. Kepastian biaya pelayanan.
11. Kepastian jadwal pelayanan.
12. Kenyamanan lingkungan.
13. Keamanan pelayanan.

Kepatuhan Wajib Pajak

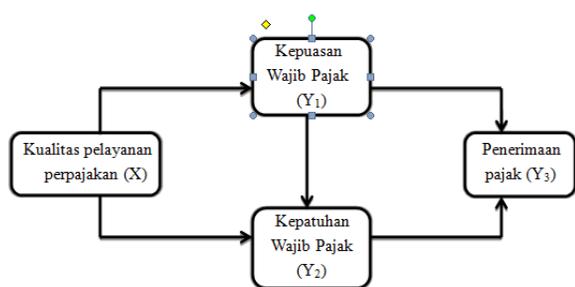
Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Penerimaan Pajak

Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 22 Tahun 2011 tentang anggaran pendapatan dan belanja negara tahun anggaran 2012, penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Beberapa model yang dipakai sebagai alat untuk menghitung target penerimaan perpajakan adalah: 1. Model monitoring penerimaan perpajakan (model bulanan), 2. Model target penerimaan perpajakan (model tahunan), 3. Model dampak kebijakan terhadap penerimaan perpajakan, 4. Model perhitungan potensi penerimaan perpajakan, dan 5. Model target penerimaan pajak per sektor. Hal ini akan menghasilkan angka target yang lebih realistis.

HIPOTESIS

Gambar 2 Model Hipotesis



Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepuasan Wajib Pajak dan variabel kepatuhan Wajib Pajak terhadap variabel penerimaan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian *explanatory* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.286 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Malang. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin, sehingga didapatkan 92,78 dan dibulatkan menjadi 93 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Berikut ini adalah penjabaran dari variabel, dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian.

Variabel : Kualitas pelayanan perpajakan (X)

Dimensi :

1. Keandalan (*Reliability*)

Indikator : ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Indikator : kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas.

3. Jaminan (*Assurance*)

Indikator : kermahayan dan kesopanan, perasaan aman serta pengetahuan petugas.

4. Empati (*Emphaty*)

Indikator : pemahaman dan perhatian petugas.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Indikator : fasilitas fisik, penampilan peralatan dan penampilan material.

Variabel : Kepuasan Wajib Pajak (Y₁)

Dimensi : Jasa yang dirasakan

Indikator : pelayanan yang didapatkan Wajib Pajak dari petugas pajak.

Dimensi : Jasa yang diharapkan

Indikator : pelayanan yang diharapkan Wajib Pajak dari petugas pajak.

Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak (Y₂)

Dimensi : patuh administrasi secara formal

Indikator : WP menyampaikan SPT setiap tahun akhir paak dan tepat waktu dalam penyampaianya.

Dimensi : patuh administrasi secara material

Indikator : WP Mengisi, menyeter dan melaporkan SPT dengan jujur, baik, benar dan penyampaian SPT merupakan kewajiban.

Variabel : Penerimaan Pajak (Y₃)

Dimensi : target penerimaan pajak

Indikator : target penerimaan pajak dan sumber penerimaan

Dimensi : realisasi penerimaan pajak

Indikator : realisasi penerimaan pajak

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Item Variabel Penelitian

Variabel	Simbol	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Keandalan	X ₁	0,746	0,204	Valid
	X ₂	0,730	0,204	Valid
	X ₃	0,724	0,204	Valid
Ketanggapan	X ₄	0,774	0,204	Valid
	X ₅	0,801	0,204	Valid
	X ₆	0,889	0,204	Valid
Jaminan	X ₇	0,701	0,204	Valid
	X ₈	0,869	0,204	Valid
	X ₉	0,766	0,204	Valid
Empati	X ₁₀	0,812	0,204	Valid
	X ₁₁	0,858	0,204	Valid
	X ₁₂	0,833	0,204	Valid
Bukti Fisik	X ₁₃	0,883	0,204	Valid
	X ₁₄	0,823	0,204	Valid
	X ₁₅	0,768	0,204	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	Y _{1.1}	0,934	0,204	Valid
	Y _{1.2}	0,950	0,204	Valid
	Y _{1.3}	0,956	0,204	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y _{2.1}	0,975	0,204	Valid
	Y _{2.2}	0,983	0,204	Valid
	Y _{2.3}	0,992	0,204	Valid
Penerimaan Pajak	Y _{3.1}	0,970	0,204	Valid
	Y _{3.2}	0,958	0,204	Valid
	Y _{3.3}	0,975	0,204	Valid

Sumber: diolah peneliti 2014

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Item Variabel Penelitian

Variabel	Simbol	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Perpajakan	X	0,959	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	Y ₁	0,963	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	Y ₂	0,983	Reliabel
Penerimaan Pajak	Y ₃	0,965	Reliabel

Sumber: diolah peneliti 2014

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Analisis Jalur

a. Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 20 Regresi (X terhadap Y₁)

Variabel	Standardized coefficient beta	Sig t	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak (Y ₁)	0,838	0,000	Signifikan
Variabel terikat = X1		Sig F = 0,000	
R Square = 0,702		t = 14,650	
Adjust R Square = 0,699			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

b. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 21 Regresi (X terhadap Y₂)

Variabel	Standardized coefficient beta	Sig t	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y ₂)	0,659	0,000	Signifikan
Variabel terikat = X1		Sig F = 0,000	
R Square = 0,435		t = 8,365	
Adjust R Square = 0,428			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

c. Analisis Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Tabel 22 Regresi (Y₁ dan Y₂ terhadap Y₃)

Variabel	Standardized coefficient beta	Sig t	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak (Y ₁)	0,475	0,000	Signifikan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y ₂)	0,196	0,000	
Variabel terikat = X1		Sig F = 0,000	
R Square = 0,361		t Y ₁ = 4,818	
Adjust R Square = 0,347		t Y ₂ = 1,992	

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

2. Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung

- a. Pengaruh tidak langsung X terhadap Y₃ melalui Y₁ : P₁ x P₃

$$= 0,838 \times 0,475 = 0,398$$

- b. Pengaruh tidak langsung X terhadap Y₃ melalui Y₂ : P₂ x P₄
= 0,659 x 0,196 = 0,129

Pengujian Hipotesis

- a. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis jalur yang dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,838 dengan probabilitas t sebesar 0,000 (0,000 < 0,05), maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

- b. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis jalur yang dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,659 dengan probabilitas t sebesar 0,000 (0,000 < 0,05), maka disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

- c. Pengaruh kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak

Berdasarkan hasil analisis jalur yang dilakukan didapatkan hasil bahwa Variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,475 dan 0,196 dengan probabilitas t sebesar 0,000 (0,000 < 0,05), maka disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dari kelima dimensi tersebut yang paling dominan menurut responden adalah variabel bukti fisik. Hal ini dibuktikan dari grand mean jawaban responden sebesar 4,51. Wajib Pajak merasa penampilan fisik dari petugas pajak yang berpakaian rapi, bersih, sopan, tampil energik serta penuh semangat dan fasilitas yang disediakan sangat mendukung mereka dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Anggun (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hendy (2012) juga mendukung bahwa variabel sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib

Pajak. Akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan Siska (2010) yang mengatakan bahwa variabel kepuasan atas dimensi jaminan dan bukti fisik belum mampu mendorong peningkatan kepatuhan.

Faktor lainnya yang mungkin mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran Wajib Pajak itu sendiri dan sanksi. Sosialisasi ini sangat diperlukan agar tidak ada lagi Wajib Pajak yang terhalang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena ketidakpahaman mereka atas peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Hendaknya petugas pajak dapat berperan aktif dalam melaksanakan sosialisasi peraturan pajak yang terbaru, sehingga Wajib Pajak dapat segera melaksanakannya. Petugas pajak perlu meningkatkan sosialisasi perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. Selain itu sanksi tegas yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan juga berpengaruh dalam menciptakan kepatuhan. Melalui sanksi yang diberikan akan menimbulkan keterpaksaan pada Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Dalam penelitian ini variabel kepuasan Wajib Pajak hanya sebagai variabel moderasi/moderator, yaitu sebagai variabel penghubung untuk memperkuat pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak, karena meskipun pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan, Wajib Pajak tetap melaksanakan kewajibannya karena adanya sanksi yang akan dikenakan. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa masih ada faktor lain diluar kelima dimensi kualitas pelayanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan, karena berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak terhadap jumlah penerimaan pajak yang semakin meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak

Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

2. Kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
3. Kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Saran

1. Rekomendasi untuk penelitian berikutnya adalah dapat menambahkan variabel lainnya, seperti variabel-variabel eksternal. Hal ini bertujuan agar variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan, kepatuhan dan penerimaan pajak dapat diketahui.
2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada seluruh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan pemerintah. Dari kelima dimensi pelayanan, variabel yang paling dominan adalah bukti fisik. Variabel ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu: petugas pajak yang selalu berpikiran positif, tampil energik dan penuh semangat, penampilan fisik dari petugas pajak yang berpakaian rapi, bersih, sopan dan menarik, serta fasilitas yang disediakan untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hendaknya Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang memberikan perhatian terhadap variabel bukti fisik ini, agar ke depannya kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.