

**HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)**

SKRIPSI

OLEH:

Anugrah Endrawan Yogyantoro

NPM 11097967



**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

2014

**HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)**

SKRIPSI

OLEH:

Anugrah Endrawan Yogyantoro

NPM 11097967



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

2014

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekomoi (SE) pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) - Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Oktober 2014

Anugrah E. Yogyantoro
NPK 11097967

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA

dibuat untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Uun Sunarsih S.E., M.Si. dan diketahui oleh Kepala Prodi S1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 21 Juli 2014

Pembimbing,

Sekretaris Prodi Akuntansi,

DR. Nursanita Nasution, Ak, ME.

Siti Almurni, SE, M.Ak

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 24 Oktober 2012 dengan nilai A

Panitia Penguji Skripsi

1. : Dr. Nursanita Nasution, SE, Ak, M.E.
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2. : Siti Almurni, SE, M.Ak.
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3. : Uun Sunarsih, S.E. M.Si.
(Pembimbing)
4. : Dr. Nursanita Nasution, SE, Ak, M.E.
(Anggota Penguji)
5. : Kus Tri Andriyarini, SE.,M.Si.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Agustian Burdah, BDBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc. selaku Ketua STEI.
3. Ibu Dr. Nursanita Nasution, Ak, ME selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi STEI serta sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan kesabaran dalam membimbing skripsi.
4. Ibu Uun Sunarsih beserta segenap dosen STEI atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi dan skripsi.
5. Segenap rekan-rekan kantor penulis mulai dari saat di Biro Perlengkapan, Biro Perencanaan dan Keuangan hingga saat ini di Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan yang telah memberikan doa dan semangat untuk penulis terutama di kala pengerjaan skripsi ini, tak terkecuali rekan-rekan di KPP Pratama Bandung Tegallega utamanya istri tercinta.
6. Bapak, Ibu, Istri dan kedua anakku yang selalu memberikan dukungan moril dan semangat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi skripsi ini.

Jakarta, 17 Oktober 2014

Anugrah E. Yogyantoro
NPK 11097967

Anugrah E. Yogyantoro
NPK 11097967
Program Studi S-1 Akuntansi

Dosen Pembimbing:
Uun Sunarsih, SE, M.Si.

HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan petugas pajak dan kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega serta untuk mengetahui apakah terdapat hubungan pelayanan petugas pajak dengan kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

Penelitian ini menggunakan strategi asosiatif dan metode deskriptif korelasional. Populasinya adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Tegallega sedangkan populasi terjangkau/sampelnya adalah wajib pajak yang datang pada November-Desember 2011 yaitu sebanyak 140 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega telah berjalan dengan baik sesuai dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Tempat Pelayanan Terpadu sebagaimana yang dibutuhkan wajib pajak dimana 51,58% responden menyatakan bahwa pelayanan prima pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik dan 20,81% responden menyatakan bahwa pelayanan prima sudah sangat baik. Sementara itu, sebanyak 23,98% responden menyatakan bahwa pelayanan prima sudah cukup baik, dan hanya 3,62% saja yang menyatakan bahwa pelayanan prima yang diberikan masih kurang baik.

Sementara itu, terkait kepuasan pelayanan yang diberikan, sebesar 64,25% dan 25,34% responden menyatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan memuaskan. Sementara 9,50% responden menyatakan pelayanan yang diberikan biasa saja dan hanya 0,90% responden yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil uji statistik yang dilakukan terhadap kedua variabel, dapat kita ketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan prima dengan kepuasan Wajib Pajak. Hubungan antara kedua variabel tersebut cukup kuat yang ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,47 dan hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak (semakin memenuhi standar pelayanan prima), maka kepuasan Wajib Pajak sebagai penerima layanan pun akan semakin tinggi

Kata Kunci : Pelayanan Petugas Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKS	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.2. Perumusan Masalah Pokok	2
1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok	3
1.2. Kerangka Teori.....	3
1.3. Hipotesis Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2. Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Reviu Penelitian Sebelumnya	7
2.2. Perpajakan.....	11
2.2.1. Pajak dan Fungsinya.....	11
2.2.2. Wajib Pajak.....	13
2.2.3. Penggolongan Pajak.....	13
2.3. Pelayanan dan Kepuasan.....	14
2.3.1. Pelayanan Umum dan Pelayanan Publik	14
2.3.2. Standar Pelayanan	15

	2.3.3. Urgensi dan Manfaat Pelayanan Prima.....	17
	2.3.4. Kualitas Pelayanan.....	19
	2.3.5. Kepuasan Pelanggan.....	20
BAB III	PROSEDUR PENELITIAN	28
	3.1. Objek dan Waktu Penelitian	28
	3.2. Strategi dan Metode Penelitian	28
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	29
	3.4. Unit Analisis Penelitian	30
	3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
	3.6. Instrumen Pengumpulan Data	30
	3.7. Hubungan Antar Variabel.....	30
	3.8. Metode Analisis Data.....	31
	3.9. Hipotesis Penelitian.....	30
	3.10. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV	HASIL-HASIL PENELITIAN	32
	4.1. Deskripsi KPP Bandung Tegallega.....	32
	4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	36
	4.3. Analisis Deskripsi Data Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak.....	53
	4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
	4.5. Pengujian Hipotesis.....	60
	4.6. Interpretasi.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	91
	5.1. Kesimpulan	91
	5.2. Saran	92
	DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Variabel Kuesioner.....	31
Tabel 3.2 Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 4.1 Frekuensi Pengajuan Jenis Layanan	41
Tabel 4.2 Frekuensi dan Persentase Variabel.....	43
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama	49
Gambar 4.2 Wilayah Pengujian t.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2. Kuesioner.....	95
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 4. Rekapitulasi Data.....	99
Lampiran 5. Koefisien Korelasi.....	107
Lampiran 6. Tabel Uji t.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Masalah Penelitian

1.1.1. Latar belakang masalah

Dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan sumber daya yang tidak sedikit. Penerimaan dari sektor pajak menjadi sumber pendapatan utama negara karena keterbatasan sumber-sumber pendapatan lainnya. Dalam melaksanakan pemungutan pajak, sebagaimana diamanatkan Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment*, sebuah sistem yang memberikan kepercayaan sebesar-besarnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung jumlah pajaknya, menyetorkan, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya kepada negara. Dengan menganut sistem *self assessment*, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya tidak mudah diwujudkan karena banyak kendala yang harus dihadapi. Citra dan truma buruk perpajakan di masa lalu tidak dapat begitu saja dilupakan oleh masyarakat. Apalagi, setelah beberapa kasus penyelewengan yang dilakukan aparat dan wajib pajak merebak beberapa waktu belakangan. Sikap dan perilaku masyarakat tidak begitu saja dapat berubah kendatipun telah digulirkannya wacana reformasi perpajakan. Selain itu, banyak pula hambatan-hambatan lain yang harus diselesaikan pemerintah dalam mengatasi hal tersebut. Hal tersebut meliputi rendahnya mutu pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara, serta masalah terkait korupsi, kolusi dan nepotisme yang seolah sudah lazim terjadi.

Sejak digulirkannya program reformasi birokrasi oleh pemerintah, berbagai upaya telah dilakukan untuk dapat memperbaiki mutu pelayanan publik. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan.

seseorang atau sekelompok orang (Sianipar: 1998). Pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima mengandung tiga aspek yakni: kemampuan yang profesional, kemauan yang teguh, serta sikap yang ikhlas dan tulus serta senang dalam membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Kemampuan pelayanan profesional tercermin dalam pemikirannya yang brilian, perencanaan yang tepat, kinerja yang berkualitas dan prima, serta sentuhan moral yang menyenangkan (Sianipar:1998).

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak adalah pelayanan prima yang memenuhi beberapa standar pelayanan yakni: standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar kemudahan, standar kenyamanan, standar keamanan dan standar biaya (Sianipar:1998).

Dengan diberikannya pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, diharapkan wajib pajak akan terpenuhi kebutuhannya, mendapatkan kepuasan yang terbaik, merasa dihargai dan diperhatikan kepentingannya, serta merasa mendapatkan pelayanan profesional yang dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga pada akhirnya mendukung pencapaian rencana atau target penerimaan pajak yang akan digunakan untuk kepentingan rakyat banyak.

Berdasarkan dari penelitian-penelitian dan latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul “**Hubungan Persepsi Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega).**”

1.1.2. Perumusan Masalah Pokok

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel persepsi wajib pajak atas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega?

1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disampaikan di atas, maka spesifikasi masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pelayanan di KPP Pratama Bandung Tegallega?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak yang dilayani di KPP Pratama Bandung Tegallega?
3. Apakah terdapat hubungan yang positif antara persepsi wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak?

1.2 Kerangka Teori

1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian

Penelitian ini ingin menggambarkan pengaruh antar variable yang akan diuji. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu:

1. *Persepsi wajib pajak terhadap pelayanan prima sebagai variabel X*, yang tergambar dalam pendapat Wajib Pajak terhadap komponen pelayanan prima yakni sikap personil, kualitas pelayanan, waktu, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan biaya.
2. *Kepuasan wajib pajak sebagai variabel Y*, yang tergambar dalam pendapat wajib pajak terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Penelitian ini menggunakan kisi-kisi atau instrumen yang disusun berdasarkan definisi operasional variabel-variabelnya. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan panduan kuesioner dengan kisi-kisinya (dapat dilihat di lampiran I).

1.2.2. Uraian Konseptual tentang Variabel Penelitian

Uraian konseptual dapat diamati dengan menjelaskan kandungan kuesioner. Kuesioner terdiri 15 pertanyaan yang mencakup dimensi penelitian persepsi wajib pajak terhadap pelayanan prima dan kepuasan wajib pajak. Kuesioner ini menggunakan skala pengukuran Likert (atau dikenal dengan *Likert summated rating*) untuk mengukur sikap (*attitude measurement*) dari responden yang menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap butir-butir kuesioner (Nur Indriantoro : 2002). Skala Likert yang digunakan di sini terdiri dari lima angka penilaian, yaitu: (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan, (5) Sangat setuju.

Selanjutnya, untuk menguji hubungan asosiatif antara persepsi wajib pajak dengan pelayanan dan kepuasan wajib pajak dengan pelayanan, penulis menambahkan satu butir pertanyaan yang menyatakan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima. Atas jawaban dari pertanyaan tersebut, penulis memberikan angka penilaian sebagai berikut: (1) Sangat tidak puas, (2) Tidak puas, (3) Biasa saja, (4) Puas, dan, (5) Sangat puas. Kuesioner yang akan disajikan dapat dilihat dalam lampiran.

1.3. Hipotesis penelitian

Dalam penelitian diajukan beberapa hipotesis:

Ho : Tidak terdapat hubungan positif antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

Ha : Terdapat hubungan positif antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Skripsi ini disusun dalam rangka:

1. Untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap prinsip-prinsip pelayanan yang telah dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, yang tercermin dari kepuasan Wajib Pajak atas keseluruhan pelayanan yang diberikan.
3. Untuk mengetahui keeratan hubungan antara pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega dengan kepuasan yang dirasakan wajib pajak.

Untuk menguji apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan dan kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Secara langsung maupun tidak langsung hasil penelitian ini dapat bermanfaat:

- a. Bagi penulis: penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan program sarjana dan untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega: diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atas pengelolaan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
- c. Bagi praktek-praktek profesional diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi sejauh mana unit pelayanan pemerintahan yakni Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega pada umumnya dan Instansi Perpajakan pada khususnya telah diterapkan dengan baik.
- d. Untuk memperkaya khasanah penelitian terkait hubungan persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan untuk memancing penelitian lebih lanjut mengenai pokok bahasan serupa.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2. 1. Review Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini sebelumnya telah dilakukan oleh Praja (2007), dengan judul penelitian “Penelitian Persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan Prima pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jakarta Selatan Satu”. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian tersebut adalah analisis kuantitatif koresilasional dengan menggunakan media kuesioner (data primer). Dengan menggunakan skala *Likert*, peneliti menganalisis hubungan antara persepsi wajib pajak atas pelayanan prima pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jakarta Selatan Satu dengan kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak dalam dua variabel.

Dengan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan prima sebagai variable X dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel Y, diperoleh bahwa pelayanan prima pada KP PBB Jakarta Selatan Satu sudah baik di mana, mayoritas variabel pelayanan prima yang dianalisis dinyatakan baik oleh responden dan sebagian yang lain menyatakan sangat baik. Didapat pula hasil bahwa persepsi wajib pajak terhadap keseluruhan pelayanan prima yang diberikan petugas KP PBB Jakarta Selatan Satu sudah baik, di mana mayoritas responden menyatakan pelayanan di kantor tersebut sudah baik, sementara sebagian yang lain menyatakan sangat baik. Hanya sebagian kecil responden yang menyatakan pelayanan di kantor tersebut kurang baik (di bawah 5 %).

Terkait kepuasan wajib pajak, berdasarkan analisis data penelitian tersebut, sebagian besar wajib pajak menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan petugas KP PBB Jakarta Selatan Satu (di atas 75%). Dari hasil uji korelasi yang dilakukan terhadap kedua variabel, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi wajib pajak terhadap pelayanan prima dengan kepuasan wajib pajak dengan angka koefisien korelasi 0,59 dan hubungan yang positif.

Penelitian serupa sebelumnya juga telah dilakukan oleh Zulfian (2007), dengan judul penelitian “Pengukuran Kualitas Pelayanan Sebagai Alat Akuntabilitas Kinerja dan Upaya mewujudkan Instansi Pemerintah Berorientasi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II (KPPN Jakarta II)”. Metode penelitian yang dipakai peneliti adalah analisis kuantitatif korelasional dengan menggunakan media kuesioner (data primer). Peneliti menganalisis hubungan antara tingkat kinerja pelayanan yang telah dicapai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II dengan tingkat kinerja pelayanan yang diharapkan dalam empat hipotesis. Hipotesis-hipotesis tersebut adalah (1) Tingkat Kinerja KPPN Jakarta II Paling Tinggi Baik; (2) Tingkat Kinerja Pelayanan KPPN Jakarta II yang Diharapkan Instansi Pengguna Paling Sedikit Baik; (3) Pelayanan KPPN Jakarta II Tidak Memuaskan Para Instansi Pengguna (*User*); dan (4) Tidak Ada Hubungan yang Positif dan Signifikan antara Setiap Unsur Pelayanan dengan Kinerja Pelayanan Secara Keseluruhan. Setelah menganalisis keempat hipotesis tersebut, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa, secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan KPPN Jakarta II belum dapat memuaskan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan tingkat kinerja yang dicapai KPPN Jakarta II masih berada di bawah tingkat kinerja yang diharapkan oleh instansi pengguna.

Selain itu penulis juga mengambil 3 (tiga) jurnal nasional yang terakreditasi dan 2 (dua) jurnal berbahasa Inggris. Jurnal yang pertama berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Penelitian ini dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) dengan tujuan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen utamanya dalam menjaga kesetiaan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner dan menggunakan model *Structural Equation Model* dalam menganalisis hasil kuesionernya. Ada 5 aspek yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanannya yakni *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang dijabarkan dalam 15 pertanyaan. Kemudian data disajikan dalam bentuk grafik, tabel atau deskripsi yang

menyeluruh pada setiap aspek yang diteliti, dilakukan analisis data dan terakhir dilakukan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

Jurnal yang berikutnya berjudul “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. Penelitian ini dilakukan oleh Supadmi (2009) dengan tujuan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak utamanya dalam meningkatkan penerimaan negara. Dalam jurnalnya, Supadmi mengutip bahwa ada 4 elemen kunci dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak yakni (a). program pelayanan yang baik kepada wajib pajak; (b). prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak; (c). program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif; dan (d). pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Dalam penelitiannya, Supadmi menggunakan sarana penelaahan literatur dan menggunakan metode analisis kualitatif. Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hijriawati et. Al. (2009), dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Penerapan ISO 9001:2000 Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul” turut mengungkapkan bahwa pelayanan tingkat pelayanan yang meningkat sesudah diterapkannya ISO 9001:2000 memiliki hubungan yang berbanding lurus dan signifikan dengan kepuasan. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis seberapa besar peningkatan kepuasan kerja karyawan antara sebelum maupun sesudah ISO 9001:2000 serta melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien

untuk mengetahui apakah pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap setelah penerapan ISO 9001:2000.

Penelitian tersebut menggunakan metode analitik *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel untuk kuesioner kepuasan kerja karyawan menggunakan total sampling sejumlah 377 karyawan sedangkan kuesioner kepuasan pasien menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel 69 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan kerja karyawan dilihat dari beda rerata antara sebelum ISO sebesar 52,48 dan sesudah ISO sebesar 72,68; dan terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan urutan gap terbesar yaitu dimensi responsiveness yang diikuti dimensi reliability, empathy, assurance, dan tangibles.

Rahayu (2011), sebagaimana dimuat dalam *Asean Marketing Journal*, juga mendokumentasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Internal Customer Satisfaction/ICS* terhadap kepercayaan (*trust*) dari pelanggan. Penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis pengaruh ICS dan persepsi kualitas pelayanan dalam menciptakan *trust* dan *word of mouth* pada industri jasa pendidikan tinggi. Dalam prosesnya terdapat tujuan khusus yaitu membangun variabel ukur dari ICS yang ke depannya dapat diaplikasikan pada institusi pendidikan tinggi secara universal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ICS dapat diukur dengan variabel *service product, service delivery, dan service environment*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ICS memiliki pengaruh yang signifikan dalam terbentuknya *trust*, dimana *trust* memiliki pengaruh yang signifikan dalam pembentukan *word of mouth*. Penelitian ini juga mengukur persepsi kualitas pelayanan melalui variabel *communication, productivity dan responsiveness*. Kemudian menganalisis pengaruhnya terhadap *trust* dan *word of mouth*. Hasil penelitian membuktikan bahwa *communication, productivity dan responsiveness* signifikan dalam mengukur persepsi kualitas pelayanan. Hasil penelitian juga terbukti signifikan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap *trust* dan *word of mouth* dari penerima layanan dalam hal ini para mahasiswa yang menjadi klien perguruan tinggi.

Sebagaimana dimuat dalam *Journal of Information & Optimization Sciences*, Wang dan Shieh (2006) juga berhasil menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dalam risetnya yang berjudul “*The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library*” tersebut, mereka menganalisis kepuasan dari pengguna layanan dari Perpustakaan Chang Jung Christian University (CJCU) di Taiwan dan mengukur kinerja yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam penelitiannya, mereka menggunakan lima dimensi untuk mengukur kinerja pelayanan perpustakaan tersebut yakni *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki efek positif dan signifikan pada kepuasan pengguna. Di antara kelima dimensi hanya aspek *responsiveness* yang efeknya tidak signifikan. Selain itu, lima fitur penting yang menentukan tingginya kualitas layanan oleh pengguna adalah: database koleksi, layanan peminjaman dan pengembalian, suasana, sistem database elektronik, dan reservasi online dan pembaharuan keanggotaan.

2. 2. Perpajakan

2.2.1 Pajak dan fungsinya

Pajak merupakan sarana pemerintah untuk mengisi kas negara dan kemudian digunakan untuk penyelenggaraan negara. Menurut Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pengertian pajak dapat merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemiro dalam Rahayu (2010), definisi pajak dapat dijabarkan sebagai berikut:

”Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir kepada sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.”

Adapun menurut Andriani (2008), pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Brotodihardjo, 2003). Boediono (2001) menyatakan, unsur-unsur pokok yang dapat disimpulkan dari dari definisi di atas, yaitu: (1) iuran atau pungutan, (2) dipungut berdasarkan undang-undang, (3) dapat dipaksakan, (4) tidak menerima atau memperoleh kontraprestasi, dan (5) untuk membiayai pengeluaran umum Pemerintah.

Pajak sebagaimana definisi tersebut di atas, memiliki fungsi yang amat strategis bagi berlangsungnya pembangunan negara. Dengan fungsi-fungsi inilah pemerintah dapat membuat kebijakan di bidang perpajakan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara. Berikut ini adalah fungsi-fungsi pajak bagi suatu negara (Ilyas dan Burton: 2004):

1. *Fungsi budgetair*, disebut juga fungsi fiskal, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai undang-undang yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.
2. *Fungsi regulierend*, merupakan fungsi dimana pajak-pajak akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan.
3. *Fungsi demokrasi*, yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes maupun penangguhan.
4. *Fungsi distribusi*, yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat khususnya Wajib Pajak

2.2.2 Wajib Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.3 Penggolongan Pajak

Menurut Rahayu (2010), terdapat tiga penggolongan jenis pajak, yakni:

1. Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung

Pajak Langsung adalah pajak dimana beban pajak yang dipikul seseorang atau badan (*tax burden*) tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh pajak langsung adalah Pajak Penghasilan.

Pajak Tidak Langsung adalah dimana beban pajak yang dipikul seseorang (*tax burden*) dapat dilimpahkan (*tax shifting*) baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain. Contoh pajak tidak langsung adalah Pajak Pertambahan Nilai.

2. Pajak Subyektif dan Pajak Obyektif

Pajak Subyektif merupakan pajak yang erat hubungannya dengan subyek yang dikenakan pajak, dan besarnya sangat dipengaruhi keadaan subyek pajak, seperti Pajak Penghasilan.

Pajak Obyektif merupakan pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, sehingga besarnya jumlah pajak hanya tergantung kepada keadaan obyek itu, dan sama sekali tidak menghiraukan serta tidak dipengaruhi oleh keadaan subjek pajak seperti pajak pertambahan nilai (PPn).

3. Pajak Pusat dan Pajak Daerah

Pajak pusat adalah pajak yang diadministrasikan oleh pemerintahan pusat dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. Contoh Pajak Pusat adalah Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Pajak Pertambahan Nilai. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Contoh pajak daerah adalah pajak dan bea balik nama kendaraan

bermotor (dipungut oleh pemerintah daerah tingkat I); pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan (dipungut oleh pemerintah daerah tingkat II).

2.3. Pelayanan dan Kepuasan

Menurut Sianipar (1998), pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukannya permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Melayani dapat pula diartikan menyambut, menerima seseorang, sekelompok orang.

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui orang lain. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”

Sementara itu, menurut Gronroos (2006), pelayanan adalah *“.. a process consisting of a series of more or less intangible activities that normally, but not necessarily always, take place in interactions between the customer and services employees and/or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problems.”*

2.3.1 Pelayanan Umum dan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelayanan Umum menyebutkan:

“Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Sementara Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.”

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain,

antara kepentingan umum dan pelayanan umum terdapat korelasi. Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta tugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang melandasi kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan, atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan tanpa peralatan.

Sementara itu, mengenai pelayanan publik, Mahmudi (2005:229) mendefinisikannya sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik, dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurutnya, pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Sementara pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

2.3.2 Standar Pelayanan

Elhaitamy dalam Sianipar (1990:7), memberikan definisi pelayanan prima atau *service excellent* sebagai “suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.” Sementara Sianipar mendefinisikan *service excellent* sebagai “pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pelayanan waktu yang lalu.”

Pelayanan prima mengandung tiga aspek yaitu:

1. Kemampuan yang professional;
2. Kemauan yang teguh;
3. Sikap yang ikhlas, tulus senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Idealnya, setiap pekerjaan proses produksi baik barang maupun jasa, atau pelayanan memiliki standar. Standar tersebut digunakan sebagai acuan, tolok ukur, atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkan.

Menurut Sianipar (1998:9-10), beberapa standar pelayanan prima yang harus dipenuhi adalah:

1. Standar sikap personil, adalah sikap atau profil professional yang melayani pada waktu berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan yang meliputi sikap senang melayani, kepekaan, kerelaan, keikhlasan, serta ketulusan melayani.
2. Standar kualitas pelayanan, meliputi kesesuaian dengan ketentuan atau model, ketepatan komponen atau kelengkapan layanan, serta ketepatan kegunaan atau manfaat yang dirasakan dari pelayanan yang diterima.
3. Standar waktu, meliputi ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan, dan menyerahkan, serta ketepatan dan kecepatan dalam merespon keluhan atau tuntutan dari pelanggan.
4. Standar kemudahan, meliputi kemudahan dalam mencapai dan mendapatkan jasa layanan.
5. Standar kenyamanan, meliputi kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.
6. Standar keamanan, meliputi keamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.
7. Standar biaya, adalah biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima.

Sementara, menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan yang digunakan sebagai konsep dalam penyusunan skripsi ini adalah standar pelayanan yang dijabarkan oleh Sianipar yakni standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar kemudahan, standar kenyamanan standar keamanan, dan standar biaya.

2.3.3 Urgensi dan Manfaat Pelayanan Prima

Era globalisasi yang ditandai dengan persaingan dan didukung dengan kemajuan teknologi menyebabkan interaksi manusia berjalan serba cepat, ingin keperluan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat terselesaikan. Ada lima alasan semakin pentingnya pelayanan prima:

1. Persaingan semakin ketat

Masyarakat yang berurusan dengan pemerintah menuntut pelayanan yang semakin cepat dalam memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, semua organisasi baik pemerintah maupun bisnis bersaing untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Kebutuhan pelanggan semakin meningkat

Seiring perkembangan dan kemajuan zaman, kebutuhan masyarakat juga semakin meningkat baik secara kualitas dan kuantitas serta jenis atau aneka ragamnya. Keadaan ini menuntut kemampuan organisasi pemerintah ataupun bisnis untuk memenuhi keperluan kebutuhan mereka melalui pelayanan yang sesuai jenis, kuantitas, dan kualitas kebutuhan pelanggan.

3. Pertumbuhan industri jasa

Kegiatan di bidang industri jasa semakin meningkat dan bersaing dalam memberikan pelayanan prima. Hal ini menuntut aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

4. Nilai ekonomis dan citra baik

Organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima akan membuat para pelanggan menjadi loyal untuk terus interaksi dengan organisasi.

5. Keterbatasan manusia

Keterbatasan manusia dalam berbagai hal (kemampuan, keahlian, sumber daya, dan waktu) menyebabkan manusia tidak dapat memenuhi sendiri semua kebutuhannya, Hal ini membuat pelayanan prima semakin dibutuhkan.

Adapun, manfaat pelayanan prima dari sisi pegawai yang melayani, pelanggan dan organisasi adalah sebagai berikut:

1. Pegawai yang melayani akan semakin tenang dalam bekerja dan turut menumbuhkan semangat kerja, meningkatkan rasa percaya diri, kebanggaan dan kepuasan pribadi, membuka pintu karier lebih luas, serta dapat turut meningkatkan kesejahteraan dengan adanya bonus, insentif, atau kenaikan gaji.
2. Pelanggan akan semakin puas, merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya karena terpenuhi kebutuhannya, serta merasa mendapatkan layanan profesional.
3. Organisasi akan naik citranya menjadi mitra bisnis yang menguntungkan. Citra pegawai juga akan naik menjadi lebih profesional di mata pelanggan. Eksistensi organisasi juga akan semakin baik dan peluang untuk berkembang

pesat akan semakin terbuka dengan meningkatnya daya saing, serta dapat meningkatkan pendapatan organisasi yang bersangkutan.

2.3.4 Kualitas Pelayanan

Dalam mendefinisikan jasa atau pelayanan yang berkualitas, beberapa pakar mempertimbangkan berbagai dimensi atau karakteristik yang perlu diperhitungkan. Stamatis dalam Tjiptono (2005-14) menyatakan tujuh dimensi yang bisa diterapkan dalam industri jasa antara lain:

1. Fungsi (*function*), adalah kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa;
2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*), adalah kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap;
3. Kesesuaian (*conformance*), adalah kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
4. Keandalan (*reliability*), adalah kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
5. *Serviceability*, adalah kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;
6. Estetika (*aesthetics*), adalah pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera;
7. Persepsi, adalah reputasi kualitas.

Gronroos (2001,81) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria* yang dapat dijabarkan menjadi tujuh unsur yakni:

1. Profesionalisme dan Keterampilan
Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasi, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (kriteria terkait hasil).
2. Sikap dan Perilaku

Pelanggan merasa bahwa karyawan (*contact person*) punya kepedulian tentang mereka dan tertarik dalam memecahkan masalah mereka dengan cara yang ramah dan spontan (proses terkait kriteria).

3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas

Pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam operasional, karyawan dan sistem operasional dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga mudah untuk mendapatkan akses ke layanan dan siap untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan dan keinginan pelanggan dalam cara yang fleksibel (proses terkait kriteria).

4. Keandalan dan Kepercayaan

Pelanggan tahu bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat bergantung pada penyedia layanan, karyawan dan sistem, untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik dari pelanggan di hati (proses terkait kriteria).

5. Pemulihan Layanan

Pelanggan menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tak terduga terjadi penyedia layanan akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan mencari solusi yang dapat diterima baru (proses terkait kriteria).

6. Pemulihan Layanan

Pelanggan merasa bahwa fisik sekitarnya dan aspek lain dari lingkungan dari pertemuan layanan dukungan pengalaman positif dari proses pelayanan).

7. Reputasi dan Kredibilitas

Pelanggan percaya bisnis The layanan penyedia dapat dipercaya dan memberikan nilai yang memadai untuk uang, dan bahwa ia berdiri untuk kinerja yang baik dan nilai-nilai yang dapat dibagi oleh pelanggan dan penyedia layanan.

2.3.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, puas berarti “merasa senang (lega, gembira, kenyang, dsb krn sudah terpenuhi hasrat hatinya)”. Sedangkan kepuasan

adalah “perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan, dan sebagainya.” Kotler (1997:36) mendefinisikan, kepuasan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.” Sementara Engel, et al dalam Sianipar (1998:61) mengatakan kepuasan pelanggan adalah “evaluasi terwakili di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan,”

Sedangkan Day dalam Tse dan Wilton, (1998:99) sebagaimana dikutip Sianipar menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” Pakar lain, Oliver dalam Supranto (2001:33), menyebutkan bahwa kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.”

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Untuk mencapainya, diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti. Seperti dimaklumi, kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu.

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega kepada wajib pajak yang terdaftar di kantor tersebut. Penelitian ini dilakukan pada bulan November s.d. Desember 2011 dengan mengambil sampel lewat kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega.

3.2. Strategi dan Metode Penelitian

Penelitian merupakan usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi. Kata sistematis dan terorganisasi menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuannya penelitian menggunakan cara-cara atau prosedurprosedur tertentu yang diatur dengan baik (metode-metode). Metode penelitian diperlukan dalam keseluruhan rancangan dan pelaksanaan penelitian. Dengan metode penelitian, pekerjaan penelitian akan lebih terarah sebab metode penelitian bermaksud memberikan kemudahan dan kejelasan tentang apa dan bagaimana penelitian dilakukan oleh peneliti. Keberhasilan penelitian tergantung dari metode yang digunakan. Agar dalam suatu kegiatan penelitian diperoleh hasil yang baik, maka diperlukan metode atau teknik ilmiah yang terencana dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini strategi yang digunakan adalah strategi penelitian kuantitatif korelasional yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel atau membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel. Tipe penelitian ini menekankan pada penentuan tingkat hubungan yang dapat juga digunakan melakukan prediksi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer (kuesioner). Metode ini digunakan karena dalam melakukan pengukuran atas persepsi pelayanan dan kepuasan idealnya data yang dipakai adalah data yang bersumber dari responden, dalam hal ini penerima layanan, yang menjadi sasaran kerja dari KPP Pratama Bandung Tegallega tersebut.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi penelitian

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari subyek penelitian. Pelaksanaan penelitian selalu berhadapan dengan obyek yang harus diteliti, dalam penelitian. Ada kalanya peneliti mengambil keseluruhan obyek atau populasi untuk diteliti, ada juga yang mengambil sebagian saja dari keseluruhan obyek penelitian untuk diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang hadir di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega pada masa penelitian (bulan November s.d. Desember 2011) serta mengisi formulir.

3.3.2. Sampel dan teknik pengambilan sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan subyektif penelitian yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Sampel berjumlah 140 orang yang diambil untuk penelitian ini adalah penilaian para wajib pajak yang tertuang dalam kuesioner. Pengumpulan data melalui pertanyaan peneliti dan jawaban responden secara tertulis. Hal ini akan memberi tanggung jawab bagi responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Kuesioner disebarkan kepada wajib pajak dan diisi untuk kemudian dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

Roscoe (1975) dalam Sekaran (1992:252) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
2. Jika sampel dipecah lagi ke dalam subsampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30
3. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variable yang akan dianalisis.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.

Champion (1981) menyatakan bahwa sebagian besar uji statistik selalu menyertakan rekomendasi ukuran sampel. Dengan kata lain, uji-uji statistik yang ada akan sangat efektif jika diterapkan pada sampel yang jumlahnya 30 s/d 60 atau dari 120 s/d 250. Bahkan jika sampelnya di atas 500, tidak direkomendasikan untuk menerapkan uji statistik. Berdasarkan kriteria-kriteria sebagaimana tersebut di atas, jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini yakni sebanyak 140 kuesioner, dapat dianggap telah cukup representatif dan untuk kemudian diolah melalui serangkaian proses statistik.

3.4. Unit-unit Analisis Penelitian

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini KPP Pratama Bandung Tegallega yang diwakili oleh wajib pajak KPP Pratama Bandung Tegallega yang datang dan mengisi kuesioner yang dibagikan selama masa pengumpulan data.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui kantor yang bersangkutan. Adapun selain menggunakan data primer, penulis juga menggunakan metode pengumpulan lewat studi kepustakaan terkait literatur yang dipakai. Penulis juga menggunakan metode dokumentasi yakni lewat pencatatan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Hal tersebut meliputi data banyaknya jumlah pelayanan yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data primernya, penulis menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Adapun kuesioner ini diadaptasi dari penelitian sebelumnya yakni dari Praja (2007). Untuk variabel Pelayanan, penulis menggunakan 15 pertanyaan sebagaimana terangkum di tabel

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir
Pelayanan Prima	Standar sikap personil	Senang melayani Kepekaan Kerelaan, keikhlasan, ketulusan	1 – 3
	Standar Kualitas	Kesesuaian dengan ketentuan atau model Ketepatan kegunaan Ketepatan kapasitas Ketepatan komponen atau kelengkapan layanan	4 – 6
	Standar Waktu	Ketepatan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan Ketepatan merespon keluhan	7 – 8
	Standar Kemudahan	Kemudahan mendapatkan layanan	9 – 10
	Standar Kenyamanan	Kenyamanan saat menunggu dan memakai layanan	11 – 13
	Standar Keamanan	Keamanan saat menunggu dan memakai layanan	14
	Standar Biaya	Biaya yang dikeluarkan atas layanan	15

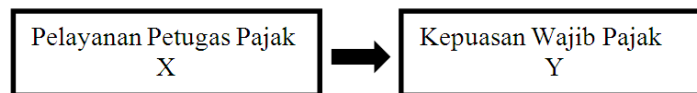
Sumber: Praja (2006)

Kuisisioner dibagikan langsung kepada responden. Kuisisioner ini terdiri dari 15 pernyataan yang mencakup dimensi penelitian persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan. Kuisisioner ini menggunakan skala pengukuran Likert (atau dikenal dengan *Likert summated rating*) untuk mengukur sikap (*attitude measurement*) dari responden yang menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap butir-butir kuisisioner. Skala Likert yang digunakan disini terdiri dari lima angka penilaian, yaitu: (1) sangat tidak setuju – STS, (2) tidak setuju – TS, (3) netral – N, (4) setuju – S, dan (5) sangat setuju – SS.

Selanjutnya, untuk menguji hubungan asosiatif antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan, maka penulis

menambahkan satu butir pernyataan yang menyatakan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan. Atas jawaban dari pernyataan tersebut akan diberikan angka penilaian sebagai berikut: (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) biasa saja, (4) puas, dan (5) sangat puas. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden dapat dilihat pada Lampiran 4.

3.7. Hubungan Antar Variabel



Keterangan:

- X = pelayanan sebagai variabel bebas
 Y = kepuasan sebagai variabel terikat

3.8. Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun kuesioner yang ditujukan kepada wajib pajak dalam rangka mengetahui aspek pelayanan serta aspek kepuasan yang dirasakan.
2. Menyebarkan kuesioner untuk kemudian dijawab oleh wajib pajak
3. Melakukan uji dari kuesioner dari sisi validitas dan reliabilitasnya
4. Melakukan uji korelasi untuk mengetahui keeratan hubungan antarvariabelnya serta mengetahui signifikansi hubungan antara keduanya

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara

skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Pendekatan yang digunakan dalam pengujian ini adalah *content validity* di mana suatu instrumen dinilai valid jika mengandung butir-butir pertanyaan yang memadai dan representatif untuk mengukur *construct* sesuai yang diinginkan.⁴⁷ Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau *r* hitung dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan dengan jumlah nilai jawaban keseluruhan pertanyaan untuk tiap responden. Angka korelasional tersebut kemudian dibandingkan dengan angka kritis atau *r* tabel untuk 140 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5% pada tabel Product Moment yang dapat dilihat pada Lampiran 5. Dari tabel tersebut diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0.1660. Suatu instrumen dikatakan valid bila angka korelasional yang diperoleh dari perhitungan lebih besar atau sama dengan *r* tabel.

b. Uji Reliabilitas

Keandalan atau reliabilitas adalah seberapa jauh pengukuran bebas dari varians acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Bila diinginkan skor atau nilai dari kuesioner dapat mencerminkan kepuasan secara andal, maka kuesioner harus menunjukkan keandalan yang tinggi. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan pendekatan *internal consistency reliability* yang mengukur konsistensi di antara butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar butir pertanyaan atau pernyataan dalam suatu instrumen untuk mengukur *construct* tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Pengukuran reliabilitas menggunakan indeks numerik yang disebut dengan **koefisien**. Metode yang digunakan adalah metode Cronbach's *Alpha* yang akan menunjukkan kepada kita seberapa tinggi butir-butir dalam kuesioner berkorelasi dan berinteraksi. Koefisien reliabilitas ini dihitung dengan Rumus 3.1 sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{(\sum \sigma_b^2)}{\sigma_t^2} \right]$$

di mana:

- r = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pernyataan atau soal
 $\sum \sigma_b$ = jumlah varians butir
 σ_t = varians total

3.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dibentuk dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada hubungan antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak

Ha: Terdapat hubungan antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak

3.9. Rancangan Pengujian Hipotesis dan Koefisien Korelasi Antarvariabel

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka penelitian dapat dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Pengujian yang pertama dilakukan adalah uji korelasi asosiatif. Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variable atau lebih. Arah dinyatakan dalam hubungan positif atau negatif, sedangkan kuatnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi (maksimum +1 adalah sempurna positif dan -1 adalah sempurna negatif, sedangkan 0 adalah nilai korelasi terkecil atau tidak ada hubungan).

Teknik pengujian yang digunakan adalah dengan alat bantu statistic inferensial. Dalam statistik inferensial terdapat beberapa teknik korelasi yang dapat digunakan, tergantung jenis data yang akan dianalisis. Data awal penelitian sebenarnya berbentuk ordinal, tetapi setelah dilakukan pengolahan data, hasil penelitian untuk variabel persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan dibentuk menjadi 4 kategori penilaian (sangat baik, baik, cukup, dan kurang). Variabel tersebut akan diuji hubungan asosiatifnya dengan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang juga dibagi menjadi 5 kategori (sangat puas, puas, biasa saja, tidak puas, dan sangat tidak

puas). Oleh karena itu, sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto bahwa jika variabel 1 berbentuk kategori asli atau buatan dan variabel 2 juga berbentuk kategori asli atau buatan, maka teknik analisis korelasi yang tepat adalah dengan Koefisien Korelasi.

Dalam mencari nilainya, rumus dari koefisien korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N\sum x^2 - \sum x^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy}	=	Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
$\sum xy$	=	Jumlah perkalian antara variabel x dan Y
$\sum x^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai X
$\sum y^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai Y
$(\sum x)^2$	=	Jumlah dari nilai X kemudian dikuadratkan
$(\sum y)^2$	=	Jumlah dari nilai Y kemudian dikuadratkan

Selanjutnya untuk menentukan tingkat koefisien variabel yang dianalisis di atas maka digunakan interpretasi atau pedoman koefisien korelasi menurut buku Sugiyono,(2008:184) sebagai berikut:

Tabel 3.2: Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2008)

Setelah dilakukan uji korelasi, langkah selanjutnya adalah melakukan uji signifikansi hipotesis. Uji ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara kedua variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara skor t

hitung dengan skor t tabel pada taraf nyata yang diinginkan (α). Nilai t hitung dapat dicari dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

di mana:

- t = nilai uji t
- r = koefisien korelasi
- r^2 = Koefisien Determinasi
- n = Banyak Sampel yang Diobservasi

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (H_a otomatis diterima)

Apabila H_0 diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen dan sebaliknya apabila H_0 ditolak, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen. Dalam memudahkan dan mempercepat proses pengolahan data, penulis menggunakan alat bantu komputer program software SPSS 17 dan Microsoft Excel.

. BAB IV

HASIL-HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi KPP Pratama Bandung Tegallega

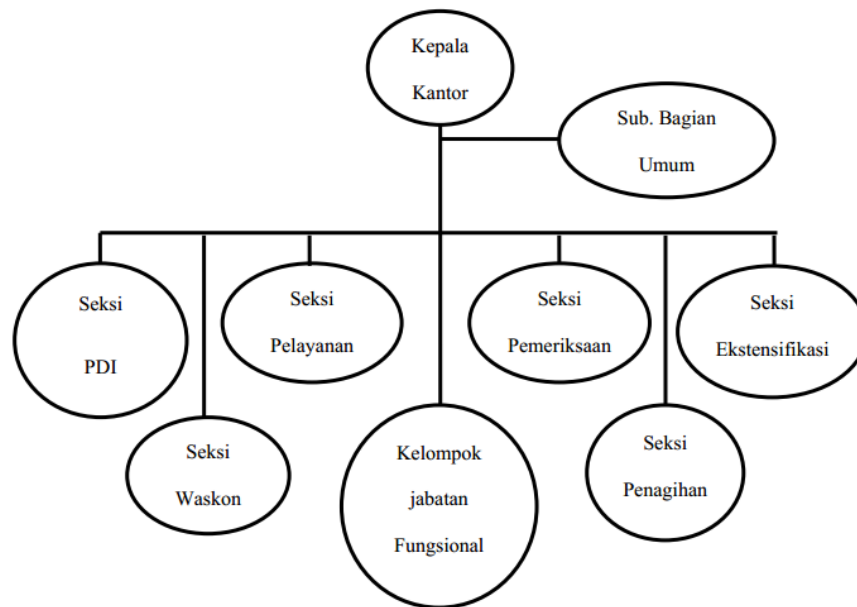
Berdasarkan struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana dijabarkan dalam situsnya, Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang bersentuhan langsung dengan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak berlokasi di seluruh provinsi di Republik Indonesia dan dikoordinasikan tugasnya oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi satu provinsi atau lebih. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP Pratama Bandung Tegallega adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. KPP Bandung Tegallega terdiri dengan delapan (8) seksi. Masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi.

Struktur Organisasi yang ada di KPP Pratama Bandung Tegallega dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
2. Subbagian Umum
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
4. Seksi Pelayanan
5. Seksi Penagihan
6. Seksi Pemeriksaan

7. Seksi Ekstensifikasi
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi (Waskon I,II,III)
9. Kelompok jabatan fungsional



Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Tegallega

Tugas dan fungsi masing-masing akan diuraikan dalam setiap seksi, di mana KPP Pratama Bandung Tegallega mempunyai tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak tidak langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun demikian, sejak tahun 2012 KPP Pratama Bandung Tegallega sudah tidak menerima Pajak Bumi dan Bangunan lagi karna sudah dialihkan ke Dinas Pendapatan Daerah. Maka pembagian tugas dan wewenang masing-masing seksi dalam struktur organisasi KPP Pratama Bandung Tegallega adalah :

1. Subbagian Umum

Subbagian umum terdiri dari 3 bagian, yaitu :

a. Tata Usaha dan Kepegawaian

Tugasnya adalah menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang tata usaha dan kepegawaian dengan cara melakukan pengurusan surat, pengetikan dan pengadaan, penataan berkas penyusutan arsip, tata usaha kepegawaian dan pengiriman laporan agar dapat menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak

b. Keuangan

Tugasnya adalah menyusun anggaran dan administrasi keuangan untuk pembiayaan administrasi kantor dan penggajian pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.

c. Bagian Rumah Tangga

Tugasnya adalah mengurus segala keperluan rumah tangga dan keperluan perlengkapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama agar dapat menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Seksi Pengolahan Data dan Informasi di pimpin oleh seorang kepala seksi yang tugasnya mengkoordinir urusan pengolahan data dan penyajian informasi pembuatan monografi pajak, penggalian potensi perpajakan serta ekstensifikasi wajib pajak dan intensifikasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi elektronik, pengaplikasian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), dan Sistem Informasi Geografis (SIG), serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan

kerjasama perpajakan. Adapun lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah di Tempat Pelayanan Terpadu yang dikoordinasikan oleh Seksi Pelayanan.

4. Seksi Penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I, II, III

Seksi Pengawasan dan konsultasi I, seksi pengawasan dan konsultasi II, seksi pengawasan dan konsultasi III, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan Konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib pajak, analisis kinerja Wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari Supervisor, Ketua Tim, Anggota Tim dan mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Data yang diperlukan untuk mengukur variabel persepsi Wajib Pajak dan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pada KPP Pratama Bandung Tegallega dikumpulkan dengan menyebarkan kuisioner kepada Wajib Pajak yang datang ke TPT

dalam rangka pengajuan berkas-berkas pelayanan serta pemberian informasi perpajakan. Penyebaran kuisisioner kepada responden dilakukan dengan menyampaikan kuisisioner secara langsung melalui TPT KPP Pratama Bandung Tegallega. Untuk kepentingan pengolahan dan analisis data hasil penelitian, maka seluruh simpulan hasil penelitian akan didasarkan pada jawaban kuisisioner dari responden yang diterima peneliti selama periode penelitian yang dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, jenis-jenis pelayanan yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai responden selama masa penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Frekuensi Pengajuan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	%
1	Pendaftaran Objek Pajak	3	2.5
2	Mutasi Objek/Subjek Pajak	5	4.2
3	Pembetulan/Pembatalan SPPT	0	-
4	Pembuatan Salinan SPPT	5	4.2
5	Keberatan atas pajak terutang	54	45.4
6	Pengurangan atas pajak terutang	21	17.6
7	Restitusi/Kompensasi	28	23.5
8	Pemberian Informasi PBB	2	1.7
	Jumlah	118	100

Sumber: diolah dari data kuesioner

Dari Tabel 4.1 tersebut dapat kita lihat bahwa frekuensi permohonan pelayanan untuk Keberatan atas pajak terutang; Pengurangan atas pajak terutang; dan Restitusi/Kompensasi merupakan jenis pelayanan terbanyak yang diajukan oleh Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan frekuensi permohonan masing-masing sebesar 45,4%; 17,6%; dan 23,5%.

Sementara itu, frekuensi untuk Pembuatan Salinan SPPT dan Mutasi Objek/Subjek Pajak masing-masing sebesar 4,2%. Selain itu, frekuensi pelayanan terendah meliputi Pendaftaran Objek Pajak; Pemberian Informasi PBB dan Pembetulan/Pembatalan SPPT dengan frekuensi tidak mencapai 3%.

4.3. Analisis Deskripsi Data Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan tabulasi data kuesioner yang diberikan kepada 140 orang wajib pajak, pernyataan yang diberikan wajib pajak untuk petugas pajak direpresentasikan dalam symbol x1-x15. Berikut diuraikan frekuensi dan presentase kuesioner dimaksud

Tabel 4.2 Frekuensi dan Persentase Variabel

Kategori	Skor	x1		x2		x3		x4		x5	
		frek	%	frek	%	frek	%	frek	%	frek	%
STS	1	2	1.43	2	1.43	2	1.43	2	1.43	2	1.43
TS	2	5	3.57	5	3.57	0	0.00	0	0.00	1	0.71
N	3	9	6.43	9	6.43	6	4.29	12	8.57	19	13.57
S	4	67	47.86	67	47.86	89	63.57	96	68.57	87	62.14
SS	5	57	40.71	57	40.71	43	30.71	30	21.43	31	22.14
Total		140	100.00	140	100	140	100	140	100	140	100
Kategori	Skor	x6		x7		x8		x9		x10	
		frek	%	frek	%	frek	%	frek	%	frek	%
STS	1	2	1.43	2	1.43	2	1.43	4	2.86	3	2.14
TS	2	2	1.43	4	2.86	1	0.71	4	2.86	3	2.14
N	3	15	10.71	19	13.57	12	8.57	22	15.71	15	10.71
S	4	91	65.00	85	60.71	97	69.29	77	55.00	89	63.57
SS	5	30	21.43	30	21.43	28	20.00	33	23.57	30	21.43
Total		140	100.00	140	100	140	100	140	100	140	100
Kategori	Skor	x11		x12		x13		x14		x15	
		frek	%	frek	%	frek	%	frek	%	frek	%
STS	1	1	0.71	1	0.71	1	0.71	1	0.71	15	10.71
TS	2	0	0.00	2	1.43	0	0.00	0	0.00	2	1.43
N	3	6	4.29	5	3.57	5	3.57	10	7.14	2	1.43
S	4	105	75.00	102	72.86	103	73.57	96	68.57	58	41.43
SS	5	28	20.00	30	21.43	31	22.14	33	23.57	63	45.00
Total		140	100.00	140	100	140	100	140	100	140	100

Sumber: diolah dari data kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat untuk pernyataan:

1. X1: Pada butir pernyataan 1 mengenai sapaan yang diberikan oleh petugas, dari 140 responden sebanyak 88,5% menyatakan bahwa petugas selalu memberikan sapaan yang ramah kepada responden pada saat responden datang ke tempat pelayanan, 20 orang (9,05%) bersikap netral atau tidak memberikan pendapatnya terhadap hal ini, sedangkan 3 orang (1,36%) menyatakan bahwa petugas belum memberikan sapaan yang ramah kepada responden. sapaan yang ramah kepada responden.
2. X2: Pada butir pernyataan 2 mengenai sikap ramah petugas selama memberikan pelayanan, dari 140 responden sebanyak 88,5% menyatakan bahwa petugas bersikap ramah selama memberikan pelayanan, sedangkan 5% responden menyatakan bahwa petugas belum memberikan sikap yang ramah. Sisanya, sebanyak 6,4% menyatakan sikap netralnya terhadap hal ini.
3. X3: Pada butir pernyataan 3 mengenai respon yang cepat terhadap setiap keluhan atau keperluan, dari 140 orang, 93,67% menyatakan bahwa petugas segera merespon setiap keluhan atau keperluan responden pada saat datang ke tempat pelayanan, 12 orang (5,43%) tidak menyatakan pendapatnya, dan 2 orang (0,90%) menyatakan petugas tidak merespon dengan segera setiap keluhan atau keperluan responden.
4. X4: Pada butir pernyataan 4 mengenai pemberian informasi data pendukung yang diperlukan untuk pengajuan pelayanan, dari 140 responden sebanyak 90% menyatakan bahwa petugas menginformasikan kepada responden mengenai data pendukung yang diperlukan dalam setiap pengajuan pelayanan, dan sebanyak 8,6% responden tidak menyatakan pendapatnya terhadap hal ini. Sedangkan sisanya sebanyak 1,4% responden menyatakan petugas belum menginformasikan kepada responden mengenai data pendukung yang diperlukan dalam setiap pengajuan pelayanan.
5. X5: Pada butir pernyataan 5 mengenai pemberian pelayanan yang terbaik dan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan, dari 140 responden

sebanyak 91,40% menyatakan bahwa petugas secara umum telah memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 8,60% bersikap netral terhadap hal ini.

6. X6: Pada butir pernyataan 6 mengenai pemberian pelayanan secara lengkap atau paripurna dalam setiap pengajuan pelayanan, dari 140 responden sebanyak 87% responden menyatakan bahwa petugas telah memberikan pelayanan secara lengkap atau paripurna dari awal hingga selesai kepada responden atas setiap pengajuan pelayanan, sebanyak 10,2% responden tidak memberikan pendapatnya, dan 2,8% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak paripurna.
7. X7: Pada butir pernyataan 7 mengenai pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dari 140 responden sebanyak 82% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 4,3% menyatakan bahwa pelayanan tidak tepat waktu, dan sebanyak 13,7% bersikap netral/tidak menyatakan pendapatnya terhadap masalah ini.
8. X8: Pada butir pernyataan 8 mengenai ketepatan merespon setiap keluhan dengan memberikan solusi yang tepat atas keluhan tersebut, dari 140 responden sebanyak 89,4% menyatakan bahwa petugas selalu merespon setiap keluhan yang diajukan oleh responden serta memberikan solusi yang tepat atas keluhan tersebut. Sementara sebanyak 2,1% responden menyatakan bahwa petugas belum merespon dan memberikan solusi yang tepat terhadap setiap keluhan dari responden, dan sisanya sebanyak 8,5% responden memilih untuk tidak menyatakan pendapatnya.
9. X9: Pada butir pernyataan 9 mengenai kemudahan menemui petugas ketika memerlukan bantuan pada saat mengajukan pelayanan, dari 140 responden sebanyak 78,6% menyatakan bahwa petugas mudah ditemui ketika responden memerlukan bantuan pada saat mengajukan pelayanan, dan 15,7% menyatakan netral. Sementara itu sebanyak 5,7% menyatakan bahwa petugas tidak mudah ditemui ketika responden memerlukan bantuan.
10. X10: Pada butir pernyataan 10 mengenai kesediaan petugas untuk memandu dalam menyelesaikan kesulitan yang dialami pada saat mengajukan pelayanan,

sebagian besar dari responden, yaitu sebanyak 87% responden menyatakan bahwa petugas selalu bersedia untuk memandu dalam menyelesaikan kesulitan yang dialami responden pada saat mengajukan permohonan pelayanan; sebanyak 2,2% responden menyatakan petugas tidak selalu bersedia untuk memandu dalam menyelesaikan kesulitan responden; sedangkan sisanya sebanyak 10,8% responden menyatakan bersikap netral terhadap masalah ini.

11. X11: Pada butir pernyataan 11 mengenai kenyamanan ruang tunggu yang luas dan tertata dengan rapi dan teratur, hampir dari keseluruhan responden yakni sebanyak 95% responden menyatakan bahwa ruang tunggu pelayanan cukup luas dan selalu tertata dengan rapi dan teratur, sebanyak 4,3% tidak menyatakan pendapatnya terhadap hal ini, dan hanya sebanyak 0,7% responden yang menyatakan bahwa ruang tunggu tidak cukup luas dan tidak tertata dengan rapi.
12. X12: Pada butir pernyataan 12 mengenai kebersihan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu seperti AC, TV, dispenser, dan lain-lain, dari 140 responden sebanyak 94,4% menyatakan bahwa ruang tunggu pelayanan dalam kondisi yang bersih dan kenyamanan ruang tunggu didukung dengan fasilitas yang memadai. Sementara itu sebanyak 2,1% menyatakan bahwa ruang tunggu fasilitas di ruang tunggu masih kurang memadai dan kondisi ruang tunggu pelayanan tidak cukup bersih, dan 3,5% responden tidak memberikan pendapatnya.
13. X13: Pada butir pernyataan 13 mengenai fasilitas pendukung kenyamanan tempat pelayanan yang memadai berupa tempat parkir, musholla, dan toilet, dari 140 responden sebanyak 95,8% menyatakan bahwa tempat pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai, 0,70% responden menyatakan bahwa fasilitas pendukung tempat pelayanan masih kurang memadai, dan sebanyak 3,5% responden menyatakan pendapat netral.
14. X14: Pada butir pernyataan 14 dapat disimpulkan bahwa standar keamanan dalam mendukung pelayanan sudah sangat baik yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang menyatakan hal tersebut sebesar 92,2% dan hanya 0,7% saja yang

menyatakan bahwa standar keamanan dalam mendukung pelayanan masih kurang baik. Adapun sebanyak 7,1% responden menyatakan netral.

15. X15: Pada butir pernyataan 15 dapat dijelaskan bahwa standar biaya dalam pelayanan sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan 84,62% responden bahwa standar biaya sudah sangat baik dan 14,48% responden menyatakan standar biaya dalam pelayanan sudah baik. Sementara itu, hanya 0,90% saja yang menyatakan bahwa standar biaya dalam pelayanan kurang baik.
16. X16: Pada butir pernyataan 16 kita bisa melihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan, atau sebanyak 72,2% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 10% responden menyatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Sedangkan 15% responden menyatakan biasa saja terhadap pelayanan yang diberikan, dan hanya 2,8% saja yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan.

4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak

Uji kalibrasi atas instrumen penelitian adalah alat untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen tersebut. Validitas instrumen dapat mempengaruhi akurasi data yang diperoleh. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sementara itu, reliabilitas menunjukkan konsistensi dari data yang diperoleh. Suatu instrumen dikatakan reliable jika menghasilkan data yang sama walaupun digunakan beberapa kali pada objek yang sama pada beberapa periode berbeda.

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam pengujian ini adalah *content validity* di mana suatu instrumen dinilai valid jika mengandung butir-butir pertanyaan yang memadai dan representatif untuk mengukur *construct* sesuai yang diinginkan.⁴⁷ Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau **r hitung** dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan dengan jumlah nilai jawaban keseluruhan pertanyaan untuk tiap responden. Angka korelasional tersebut kemudian dibandingkan dengan angka kritis atau **r tabel** untuk 30 responden dengan

tingkat signifikansi sebesar 5% pada tabel Product Moment yang dapat dilihat pada Lampiran 5. Dari tabel tersebut diperoleh nilai **r tabel** sebesar **0.1660**. Suatu instrumen dikatakan valid bila angka korelasional yang diperoleh dari perhitungan lebih besar atau sama dengan **r tabel**.

Uji validitas ini dilakukan dengan alat bantu aplikasi komputer Microsoft Excell. Hasil uji validitas secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 6, sedangkan rekapitulasi hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Butir	r hitung	Ket	Butir	r hitung	Ket	Butir	r hitung	Ket
1	0.947	VALID	7	0.906	VALID	12	0.674	VALID
2	0.852	VALID	8	0.794	VALID	13	0.877	VALID
3	0.789	VALID	9	0.908	VALID	14	0.845	VALID
4	0.775	VALID	10	0.874	VALID	15	0.915	VALID
5	0.920	VALID	11	0.757	VALID	16	0.836	VALID
6	0.619	VALID						

Sumber: diolah dari data kuesioner

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat kita lihat nilai r hitung dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,1660. Hal ini berarti semua butir pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner dinyatakan valid atau akurat sehingga kuisisioner yang disebarkan kepada responden dapat dijadikan instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Keandalan atau reliabilitas adalah seberapa jauh pengukuran bebas dari varians acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Bila diinginkan skor atau nilai dari kuesioner dapat mencerminkan kepuasan secara andal, maka kuesioner harus menunjukkan keandalan yang tinggi. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan pendekatan *internal consistency reliability* yang mengukur konsistensi di antara butir-butir pertanyaan

atau pernyataan dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar butir pertanyaan atau pernyataan dalam suatu instrumen untuk mengukur *construct* tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Pengukuran reliabilitas menggunakan indeks numerik yang disebut dengan koefisien. Metode yang digunakan adalah metode Cronbach's *Alpha* yang akan menunjukkan kepada kita seberapa tinggi butir-butir dalam kuesioner berkorelasi dan berinteraksi. Koefisien reliabilitas ini dihitung dengan perhitungan sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{(\sum \sigma_b^2)}{\sigma_t^2} \right]$$

di mana:

r = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pernyataan atau soal = 16 butir

$\sum \sigma_b$ = jumlah total kuadrat varians butir = 5,966

σ_t = varians total = 8,712

$$= \frac{16}{16-1} \left[1 - \frac{(5,966)^2}{(8,712)^2} \right]$$

$$= 0,98282$$

Setelah dilakukan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas instrument Sebesar **0,98282**. Koefisien tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai **r tabel** untuk 140 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan 1% masing-masing sebesar **0,166** dan **0,217**. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas lebih tinggi dari nilai r tabel baik untuk tingkat signifikansi 5% maupun 1%, yang berarti instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Koefisien ini juga enunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki interaksi antara butir-butir pernyataan yang tinggi yang ditunjukkan dengan koefisien reliabilitas yang mendekati nilai 1 atau dengan kata lain instrument penelitian memiliki tingkat keandalan atau kekonsistenan internal yang tinggi (*high reliability*). Berdasarkan hasil uji kalibrasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan

dalam penelitian ini akurat (valid) dan konsisten atau andal (reliabel), sehingga instrumen tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

4.5. Pengujian Hipotesis dan Koefisien Korelasi Antarvariabel

Dalam menghitung nilai koefisien korelasi yang menghitung keeratan hubungan antara variabel pelayanan di KPP Pratama Bandung Tegallefa dengan variabel kepuasan wajib pajak, berikut disajikan hasil perhitungan dari aplikasi SPSS.

Tabel 4.3 Koefisien Korelasi variabel X dan Y

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.476**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	140	140
Kepuasan	Pearson Correlation	.476**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	140	140

Dari perhitungan SPSS diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi Pearson Product Moment (r_{xy}) antara variabel X dan Y adalah sebesar 0,476. Hal ini berarti hubungan antara pelayanan dan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallefa adalah sedang dan positif.

Setelah menghitung koefisien korelasi, dilakukan penghitungan nilai t hitung yang akan menentukan signifikansi dari hipotesis yang dibangun. Nilai yang dicari dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

di mana:

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi = 0.476

r^2 = Koefisien Determinasi/ $(0,476)^2$ = 0.2265

n = Banyak Sampel yang Diobservasi = 140

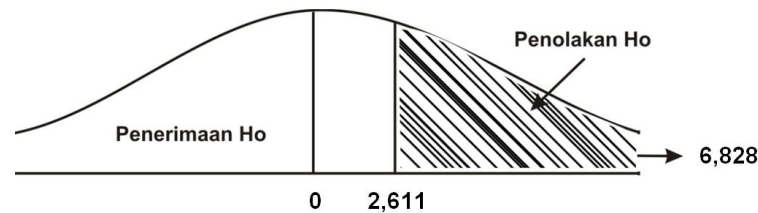
$$= \frac{0.476 \sqrt{140 - 2}}{1 - 0.2265}$$

$$= 6,8282$$

Berdasarkan perhitungan di atas selanjutnya dicari nilai dari t tabel di mana dipakai taraf nyata/ $\alpha = 0,01$ dan $n = 140$, dilakukan uji dua pihak;

$$dk = 140 - 2 = 138 \text{ sehingga diperoleh } t \text{ tabel} = 2,611$$

Ternyata t hitung lebih besar dari t tabel, atau $6,828 > 2,611$, maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas pajak dengan kepuasan wajib pajak.



Gambar 4.2. Wilayah Pengujian t

4.6. Interpretasi

Berdasarkan hasil penghitungan koefisien korelasi dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.476 yang diartikan bahwa hubungan antara pelayanan petugas pajak dengan kepuasan wajib pajak adalah sedang dan positif. Pada pengujian hipotesis diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang menandakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pelayanan petugas pajak dengan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega menganggap pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik dan kepuasan yang mereka rasakan juga cukup tinggi, karena di atas 50% dari responden menyatakan bahwa mereka puas atas pelayanan yang diberikan, dan mereka juga menyatakan pelayanan yang diberikan juga sudah baik. Penerimaan atas hipotesis alternatif yang diajukan juga berarti bahwa pelayanan yang baik yang diberikan kepada wajib pajak telah membuat wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega merasa puas, dibuktikan dengan besaran koefisien sebesar 0,476.

Dari sisi perpajakan, hal ini menegaskan pentingnya aparatur pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Perpajakan, untuk senantiasa memperbaiki manajemen layanan di instansinya karena kepuasan yang tinggi dari wajib pajak tentunya akan semakin baik dari sisi pengelolaan penerimaan perpajakannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Persepsi Wajib Pajak terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden menyatakan bahwa pelayanan pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik dan 47,8% responden menyatakan bahwa pelayanan sudah sangat baik. Sementara itu, 1,4% responden menyatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik, dan hanya 0,8% saja yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik.
2. Mengenai kepuasan Wajib Pajak, berdasarkan hasil analisis data penelitian, sebagian besar Wajib Pajak menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan petugas KPP Pratama Bandung Tegallega. Hal ini dibuktikan dengan besarnya jumlah responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan, sebanyak 72,2% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 10% responden menyatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Sedangkan 15% responden menyatakan biasa saja terhadap pelayanan yang diberikan, dan hanya 2,8% saja yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Hasil uji korelasi yang dilakukan terhadap kedua variabel, dapat kita ketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan dengan kepuasan Wajib Pajak. Hubungan antara kedua variabel tersebut cukup kuat yang ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,47 dan hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, maka kepuasan Wajib Pajak sebagai penerima layanan pun akan semakin tinggi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar KPP Pratama Bandung Tegallega khususnya petugas yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak agar dapat mempertahankan serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik sehingga selalu dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai penerima layanan. Peningkatan aspek-aspek pelayanan yang nilainya masih bisa ditingkatkan seperti aspek ketepatan waktu dan kemudahan menemui petugas juga harus ditingkatkan agar nilainya bisa sebaik aspek lainnya (mendekati 90%). Selain itu, berdasarkan kuisisioner penelitian yang disebarkan kepada Wajib Pajak, penulis mengumpulkan saran-saran yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Saran-saran tersebut diharapkan dapat mendukung KPP Pratama Bandung Tegallega dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak, *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ.6/1994 Tanggal 15 April 1994 tentang Petunjuk Pelayanan Satu Tempat*.
- Djalal Nachrowi, Nachrowi & Usman, Hardius. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis – untuk akuntansi dan manajemen*. Edisi Pertama. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Makmur, Syarif, 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi ke-1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Agus Sigit, 2005. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Klaten*. Jakarta: Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Peraturan Menteri Keuangan nomor 184/PMK.01/2010 tanggal 11 Oktober 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Per/05/M.PAN/03/2008 tentang Pelayanan Publik.
- Sianipar, JPG, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sugiyono: 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Winarno, Wing Wahyu. 2009. *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

LAMPIRAN I: Surat Izin Penelitian

Nomor : - 13 Desember 2011
Sifat : Biasa
Perihal : Permohonan Izin Mengedarkan Kuesioner Penelitian *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega*

Yth. Bapak Drs. Ade Lily, Ak.
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
Di Bandung

Sehubungan dengan rencana kami untuk mengadakan penelitian yang berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega dengan judul "Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega", bersama ini kami sampaikan permohonan izin untuk dapat mengedarkan kuesioner di kantor yang Bapak pimpin. Penelitian tersenut dimaksudkan untuk melengkapi skripsi kami sebagai syarat kelulusan program sarjana. Adapun terlampir kami sampaikan kuesioner dimaksud beserta biodata diri.

Demikian disampaikan. Atas bantuan dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Anugrah E. Y, A.Md.
NPM 11097967

LAMPIRAN II: Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bapak/Ibu/Sdra/i Wajib Pajak.

Salah satu syarat kelulusan Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia adalah penulisan skripsi. Guna memenuhi hal tersebut, kami bermaksud untuk mengadakan penelitian mengenai “Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega”. Hasil riset yang disusun dalam bentuk skripsi tersebut semata-mata hanya digunakan bagi kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan.

Untuk itu, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdra/i untuk menjadi responden penelitian kami dengan mengisi kuesioner berikut. Kami berharap kuesioner ini **diisi berdasarkan kondisi riil yang dan dirasakan**, bukan kondisi ideal yang diharapkan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdra/i, kami sampaikan terima kasih.

Peneliti,

Anugrah E. Yogyakarta, A.Md.

NPM 11097967

BAGIAN I UMUM

Mohon diisi dengan data sesuai pertanyaan berikut ini:

1. Tanggal kunjungan : Desember 2011
2. Jenis layanan :
 1. Pemberian Informasi Perpajakan
 2. Penerimaan Surat-Surat Permohonan dari Wajib Pajak dan Surat Lainnya
 3. Penerimaan Pelaporan dan Surat Penundaan
 4. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pph
 5. Penerimaan SPT Masa PPh dan PPN
 6. Pembuatan NPWP/NPPKP
 7. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 8. Pelayanan Lainnya

BAGIAN II PERSEPSI WAJIB PAJAK

Bagian ini mohon diisi dengan **melingkari angka** pada setiap butir pernyataan yang menunjukkan kesan Bapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan yang dirasakan dengan petunjuk sebagai berikut:

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Tidak Setuju

Angka 3 : Netral

Angka 4 : Setuju

Angka 5 : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas memberikan sapaan yang santun pada saat Bapak/Ibu/Saudara datang ke tempat pelayanan	1	2	3	4	5
2	Petugas bersikap ramah kepada Bapak/Ibu/Saudara selama memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
3	Petugas segera merespon setiap keluhan atau keperluan Bapak/Ibu/Saudara	1	2	3	4	5
4	Petugas telah menginformasikan kepada Bapak/Ibu/Saudara mengenai data-data pendukung yang diperlukan dalam pengajuan pelayanan	1	2	3	4	5
5	Petugas telah memberikan pelayanan yang terbaik dan bersikap profesional	1	2	3	4	5
6	Petugas melayani Bapak/Ibu/Saudara dalam setiap pengajuan pelayanan dari awal hingga selesai (secara lengkap/paripurna)	1	2	3	4	5
7	Petugas memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan toleransi waktu yang diberikan	1	2	3	4	5
8	Petugas merespon setiap keluhan yang diajukan oleh Bapak/Ibu/Saudara dan memberikan solusi yang tepat atas keluhan tersebut	1	2	3	4	5
9	Petugas mudah ditemui ketika Bapak/Ibu/Saudara memerlukan bantuan pada saat mengajukan pelayanan	1	2	3	4	5
10	Petugas memandu Bapak/Ibu/Saudara untuk menyelesaikan kesulitan yang dialami pada saat pengajuan pelayanan	1	2	3	4	5
11	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan ditata secara rapi dan teratur	1	2	3	4	5
12	Ruang tunggu pelayanan dalam kondisi yang bersih dan dilengkapi dengan fasilitas yang memberikan rasa nyaman kepada Bapak/Ibu/Saudara (misalkan AC, TV, dll)	1	2	3	4	5
13	Tempat pelayanan didukung dengan fasilitas pendukung yang memadai (tempat parkir, toilet, musholla)	1	2	3	4	5
14	Petugas keamanan di ruang pelayanan dapat memberikan rasa aman kepada Bapak/Ibu/Saudara pada saat mengajukan pelayanan	1	2	3	4	5
15	Bapak/Ibu/Saudara tidak dikenakan biaya atas pelayanan yang diberikan	1	2	3	4	5

BAGIAN III KEPUASAN WAJIB PAJAK

Bagian ini mohon diisi dengan melingkari salah satu huruf sesuai dengan pernyataan berikut ini:

BAGAIMANA KESAN ATAU PERASAAN BAPAK/IBU/SDRA/I TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA SECARA KESELURUHAN?

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Biasa Saja
- d. Tidak Puas
- e. Sangat Tidak Puas

BAGIAN IV SARAN TERHADAP PELAYANAN

Bagian in mohon diisi dengan saran-saran terhadap pelayanan pada KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA (Catatan: Mohon jangan dikosongkan)

SARAN-SARAN TERHADAP PELAYANAN:

LAMPIRAN III: Uji Reliabilitas

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Mean Std Dev Cases

1. VAR00001	4.1667	.6477	30.0
2. VAR00002	4.2667	.5833	30.0
3. VAR00003	4.2667	.5208	30.0
4. VAR00004	4.3000	.5960	30.0
5. VAR00005	4.3000	.5350	30.0
6. VAR00006	4.3000	.6513	30.0
7. VAR00007	3.8667	.6814	30.0
8. VAR00008	4.0667	.6915	30.0
9. VAR00009	4.1000	.6618	30.0
10. VAR00010	4.0333	.6149	30.0
11. VAR00011	4.1000	.6618	30.0
12. VAR00012	4.1000	.6618	30.0
13. VAR00013	4.1333	.6814	30.0
14. VAR00014	4.0000	.6433	30.0
15. VAR00015	4.2000	.9248	30.0
16. VAR00016	4.1000	.4807	30.0

N of Cases = 30.0

N of

Statistics for Mean Variance Std Dev Variables

Scale 66.3000 44.4241 6.6651 16

Item Means Mean Minimum Maximum Range Max/Min Variance

4.1438 3.8667 4.3000 .4333 1.1121 .0154

Reliability Coefficients 16 items

Alpha = .9059

LAMPIRAN IV: Rekap Data

Rekapitulasi Data Persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan Prima																						
No	Dimensi Std. Sikap Personil				Dimensi Std. Kualitas				Dimensi Std. Waktu			Dimensi Std. Kemudahan			Dimensi Std. Kenyamanan				Dim. Std. Keamanan		Dim. Std. Biaya	
	1	2	3	ED1	4	5	6	ED2	7	8	ED3	9	10	ED4	11	12	13	ED5	14	ED6	15	ED7
1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
2	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
3	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	8	3	4	7	3	3	3	9	3	3	1	1
4	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
5	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
6	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9	4	4	4	12	4	4	1	1
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
8	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
11	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	8	5	1	6	5	5	5	15	4	4	1	1
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
13	4	5	4	13	4	3	3	10	3	5	8	3	4	7	4	4	4	12	4	4	5	5
14	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	5
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
19	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
21	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
22	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
23	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
25	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
27	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	10	5	4	9	4	4	4	12	4	4	5	5

28	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	4	5	9	5	5	5	15	5	5	5	5
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
33	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
34	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
35	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
37	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
38	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
39	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
40	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
41	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
42	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
43	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
44	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
45	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
47	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
49	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
50	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	9	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
51	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
52	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
53	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
54	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
55	5	5	5	15	3	3	3	9	3	4	7	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4
56	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
57	3	4	4	11	3	3	4	10	4	5	9	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4
58	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	4	4	13	4	4	5	5
59	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5

60	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	5	1	3	4	4	4	4	12	4	4	5	5
61	4	3	4	11	4	3	3	10	2	3	5	3	3	6	4	4	4	12	4	4	5	5
62	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
63	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
64	4	3	3	10	4	4	4	12	5	4	9	5	3	8	5	5	3	13	4	4	5	5
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	2	4	6	4	4	4	12	4	4	4	4
66	3	4	3	10	3	4	2	9	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	3	3	4	4
67	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
68	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	8	5	5	10	5	5	5	15	4	4	5	5
69	4	4	5	13	4	4	4	12	3	4	7	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
70	2	3	3	8	4	3	3	10	1	3	4	4	4	8	4	5	4	13	3	3	4	4
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7	3	4	7	4	4	4	12	4	4	5	5
72	2	1	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3
73	2	3	4	9	3	3	3	9	3	2	5	3	2	5	4	4	4	12	3	3	5	5
74	2	2	1	5	1	2	1	4	2	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1
75	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	5	5	5	15	5	5	5	5
76	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	6	2	3	5	4	4	5	13	5	5	5	5
77	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
78	5	5	4	14	4	4	2	10	5	4	9	5	4	9	5	4	4	13	4	4	2	2
79	1	5	5	11	3	3	4	10	3	4	7	1	2	3	4	2	4	10	5	5	5	5
80	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	4
81	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8	2	2	4	4	4	4	12	4	4	4	4
82	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
83	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
84	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	9	4	4	8	4	5	4	13	4	4	5	5
85	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	9	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	5
86	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
87	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
88	5	5	4	14	4	1	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	4	12	4	4	5	5
89	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	5
90	4	4	4	12	5	4	4	13	3	5	8	5	5	10	4	4	4	12	4	4	5	5
91	4	5	4	13	5	5	3	13	5	4	9	5	4	9	5	5	5	15	5	5	5	5

92	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	7	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4
93	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	4
94	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	7	3	3	6	4	4	5	13	4	4	4	4
95	4	4	4	12	4	3	4	11	2	4	6	3	3	6	4	2	4	10	4	4	4	4
96	3	4	4	11	5	3	4	12	3	3	6	4	5	9	3	4	3	10	4	4	3	3
97	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12	5	5	4	4
98	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	8	4	5	9	5	5	5	15	5	5	5	5
99	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	10	5	5	10	3	4	4	11	3	3	1	1
100	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4
101	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	3	3	4	4
102	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	3	3	5	5
103	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
104	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
105	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
106	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	8	3	4	7	4	4	4	12	4	4	5	5
107	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	9	4	3	7	4	4	4	12	5	5	5	5
108	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	10	3	4	7	5	5	5	15	5	5	1	1
109	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
110	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	8	5	4	9	4	4	5	13	4	4	1	1
111	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	1	1
112	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	1	1
113	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
114	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
115	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
116	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
117	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	10	2	4	6	4	3	4	11	4	4	4	4
118	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	8	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4
119	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	3	4	4	11	3	3	4	4
120	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	5
121	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
122	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	4
123	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5

124	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
125	4	4	5	13	3	3	4	10	5	4	9	5	4	9	5	5	5	15	5	5	5	5
126	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5
127	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
128	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
129	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	7	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	4
130	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	5	9	4	4	5	13	5	5	5	5
131	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12	4	4	2	2
132	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
133	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
134	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
135	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	5
136	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	8	3	4	7	4	4	5	13	5	5	4	4
137	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	1	1
138	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	10	3	5	8	4	5	4	13	5	5	5	5
139	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	7	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	4
140	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4
SUM	592	593	591	1776	572	564	5	1701	557	568	1125	551	560	1111	579	578	583	###	580	580	572	572
MIN				3			5	3			2			2				3		1		1
MAX				15			5	15			10			10				15		5		5
AVE	4	4	4	13	4	4	5	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4.1	4	4.1
STDEV	1	1	1	2	1	1	5	1.8	1	1	1.3	1	1	2	1	1	1	1.6	1	0.6	1	1.2
VAR	1	1	0	4	0	1	1	3.4	1	0	1.8	1	1	2	0	0	0	2.4	0	0.4	1	1.5
VAR^2	0	0	0		0	0	0		0	0		1	0		0	0	0		0		2	
BUTIR	1	2	3		4	5	6		7	8		9	10		11	12	13		14		15	
CONTIF																						
1	2	2	2		2	2	2		2	2		4	3		1	1	1		1		15	
2	5	5	0		0	1	2		4	1		4	3		0	2	0		0		2	
3	9	9	6		12	19	15		19	12		22	15		6	5	5		10		2	
4	67	67	89		96	87	91		85	97		77	89		##	##	##		96		58	
5	57	57	43		30	31	30		30	28		33	30		28	30	31		33		63	
TOT	140	140	140		140	140	140		140	140		140	140		140	140	140		140		140	

LAMPIRAN V: Koefisien Korelasi variabel X dan Y

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.476**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	140	140
Kepuasan	Pearson Correlation	.476**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

BIODATA

NAMA : ANUGRAH ENDRAWAN YOGYANTORO, A.Md.

TEMPAT/TANGGAL LAHIR : MEDAN, 11 FEBRUARI 1988

ALAMAT : JL OTTER 14, SUKARAJA II, CICENDO, HUSEIN
SASTRANEGARA, BANDUNG

AGAMA : ISLAM

STATUS : MENIKAH

NAMA AYAH : CONDRO WIDARTO, S.Pd.

NAMA IBU : Dra. ENDAH MARTATI

NAMA ISTRI : ZARAH SAFERAWATI, A.Md.

PENDIDIKAN : 1. SD ANGKASA 1 MEDAN 1993-1999
2. SLTPN 2 MEDAN 1999-2002
3. SMAN 1 MEDAN 2002-2005
4. D-III AKUNTANSI PEMERINTAHAN STAN 2005-2008
5. STIE INDONESIA JAKARTA 2010-.....

INSTANSI : SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN

RIWAYAT PEKERJAAN : 1. BIRO PERLENGKAPAN SETJEN 2008-2009
2. UNIT KERJASAMA RI-OECD SETJEN 2010-.....

