

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit)



TESIS

PANJI SURATRIADI
71110004

**PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS “BSI BANDUNG”
BANDUNG
2013**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit)



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)

PANJI SURATRIADI
71110004

**PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS “BSI BANDUNG”
BANDUNG
2013**

SURAT PERNYATAAN ORISINAMLITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Panji Suratriadi
NIM : 71110004
Program Studi : Magister Manajemen
Jenjang : Strata Dua (S2)

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya buat dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak studi kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Duren Sawit” adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tesis belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tesis yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung” dicabut/ dibatalkan.

Bandung, 1 September 2013
Yang menyatakan.



Panji Suratriadi

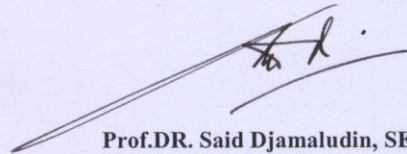
LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini disusun oleh :

Nama : PANJI SURATRIADI
NIM : 71110004
Program Study : Magister Management
Jenjang : Strata Dua (S2)
Judul Test : "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak
Jakarta Duren Sawit"

Tesis ini telah memenuhi syarat untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal September 2013 maka dinyatakan telah memenuhi syarat memenuhi untuk diterima.

Jakarta, September 2013



Prof.DR. Said Djamaludin, SE.MM

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Panji Suratriadi
NIM : 71110004
Program Studi : Magister Manajemen
Jenjang : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus pada Kantor Pelayanan
Pajak Jakarta Duren Sawit"

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas "BSI Bandung".

Bandung, September 2013
Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas "BSI Bandung"
Direktur

Dr. Purwadhi, M.Pd

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Prof.Dr.Abdul Madjid Latief, MM, MPd

Penguji II : Dr. Umar Hasan

Penguji III/
Pembimbing : Prof. Said Djamaludin, SE,MM,Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Dimana tesis ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tesis, yang penulis ambil sebagai berikut: “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Waib Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit”.

Tujuan penulisan tesis ini dibuat sebagai salah satu untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung”.

Tesis ini diambil berdasarkan hasil penelitian atau riset mengenai Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Waib Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit. Penulis juga lakukan mencari dan menganalisa berbagai macam sumber referensi, baik dalam bentuk jurnal ilmiah, buku-buku literatur, internet, dll yang terkait dengan pembahasan pada tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari semua pihak dalam pembuatan tesis ini, maka penulis tidak dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Untuk itu ijinilah penulis pada kesempatan ini untuk mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Said Djamaludin, SE,MM,Ph.D selaku pembimbing tesis yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
2. Teman-teman mantan petugas pajak di bagian data dan informasi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit yang telah membantu untuk mendapatkan data atau informasi yang penulis perlukan.
3. Bapak Suwandi MM, Bapak Feri Indiarto MM, Bapak Sudirja MM dan teman-teman sekelas yang selalu memotivasi dan memberikan semangat

untuk menyelesaikan tesis ini.

4. Ibunda, istri dan anak-anaku tercinta yang selalu berdoa dan memberikan dukungan moral kepada penulis.
5. Seluruh staf pengajar (dosen) Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung” yang telah melayani penulis dengan baik selama kuliah.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk penulis sebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah yang penulis hasilkan untuk yang akan datang.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 1 September 2013

Panji Suratradi
Penulis

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Panji Suratriadi
NIM : 71110004
Program Studi : Magister Manajemen
Jenjang : Strata Dua
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung” **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah kami yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Waib Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit” beserta perangkat yang diper;ukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung” berhak menyimpan, mengalih-media atau *bentuk*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas “BSI Bandung”, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 September 2013
Yang menyatakan,


Panji Suratriadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN .PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	2
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	2
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	2
1.2.3 Perumusan Masalah.....	2
1.2.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.2.5 Kegunaan Hasil Penelitian.....	3

BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Deskripsi Teori.....	5
2.1.1. Teori-teori Variabel Dependen.....	5

2.1.2. Teori-teori Variabel Independen.....	6
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	6
2.1.2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	7
2.1.2.1.2 Indikator Kepercayaan.....	8
2.1.2.2 Pengertian Manajemen Kualitas.....	8
2.1.2.3. Pengertian Kualitas Jasa/ Layanan.....	10
2.1.2.4. Pengertian Jasa.....	11
2.1.2.5. Karakteristik Jasa.....	12
2.1.2.6. Model Jasa.....	16
2.1.2.7. Dimensi Jasa.....	16
2.1.2.8. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.1.2.9. Asas Pelayanan Publik.....	17
2.1.3.0. Prinsip Pelayanan Publik.....	18
2.1.3.1. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.1.3.2. Pengertian Pajak dan Wajib Pajak.....	20
2.1.3.3. Layanan Pajak Sebagai Layanan Publik.....	21
2.1.3.4. Penelitian yang relevan/ Tjauan studi.....	26
2.2.Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	28
2.2.1. Kerang Bepikir.....	28
2.2.2. Hipotesis.....	28
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.1. Tempat Penelitian.....	30

3.1.2. Waktu Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.2.1. Desain Penelitian.....	31
3.2.2. Bentuk Penelitian Kuantitatif.....	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2. Sampel.....	33
3.4. Proses Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Instrumen Penelitian.....	33
a. Varibel Bebas (Independent Variable).....	33
1. Definisi Konseptual.....	34
2. Definisi Operasional.....	34
3. Dimensi, indikator, dan nomor butir kuesioner.....	35
b. Varibel Terikat (Dependent Variable).....	35
3.4.2. Uji Coba Instrumen.....	36
3.4.2.1. Uji Validitas.....	36
3.4.2.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5. Hipotesis Statistik.....	42
3.6. Teknik Analisa Data.....	43
3.7. Gambaran Umum Kantor Palayanan Pajak Jakarta Duren sawit.....	
3.7.1. Sejarah Singkat.....	43
3.7.2. Visi dan Misi.....	44

3.7.3. Struktur Organisasi.....	44
3.7.4. Pelayanan	51
3.7.5. Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Demografi Penelitian.....	58
4.2. Deskripsi Data.....	58
4.3. Uji Persyaratan Analisis.....	58
4.3.1 Uji Normalitas Data.....	59
4.3.2 Uji Homogenitas Data.....	59
4.3.3 Uji Multikolinearitas Data.....	59
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.3.5 Uji Auto Korelasi.....	62
4.4 Pengujian Hipotesis.....	62
4.5 Pengujian Nilai Regresi.....	62
4.6 Uji Koefisiensi Regresi.....	63
4.6.1. Uji Koefisien Regresi (b1) Kepercayaan.....	64
4.6.2. Uji Koefisien Regresi (b2) Kualitas Pelayanan.....	65
4.6.3. Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji F).....	65
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	65

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran-saran.....	70
5.3. Rekomendasi.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel.1.1. Penerimaan Pajak.....	1
Tabel.3.1. Jadwal penelitian.....	31
Tabel.3.2. Populasi Sampel.....	33
Tabel.3.3. Variabel, Dimensi, Indikator.....	35
Tabel.3.4. Uji Validitas.....	38
Tabel.3.5. Uji Reliabilitas.....	40
Tabel.3.6. Skala Likert Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel.3.7. Skala Likert Kepuasan Wajib Pajak.....	41
Tabel.3.8. Jumlah Pegawai KPP Jakarta Duren Sawit.....	57
Tabel.4.1. Kolmogorof-Smirnof.....	61
Tabel.4.2. Multikolinearitas.....	63
Tabel.4.3. Analisa Regresi.....	65
Tabel.4.4. Adjusted R.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar.2.1. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar.3.1. Bagan Struktur Organisasi KPP Jakarta Duren Sawit.....	46
Gambar.4.1. Jenis Kelamin.....	58
Gambar.4.2. Tingkat Pendidikan.....	59
Gambar.4.3. Grafik Distribusi.....	60
Gambar.4.4. Grafik P-P Plots.....	61
Gambar.4.5. Grafik Uji Hetrokesdastitas.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Data Ordinal

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit)

Panji Suratriadi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara *parsial* dan *berganda* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data kuesioner responden yang tinggal di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit. Data tersebut dianalisa dengan analisa regresi dan korelasi. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) untuk menguji pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara *parsial* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. 2) untuk menguji pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak secara *berganda* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Dengan hasil penelitian, secara parsial kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) hal ini ditunjukkan dari hasil uji t yang ternyata nilai t hitung masing – masing variable 9,334 dan 6,426 lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,658, maka t hitung terletak di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_A) diterima. Jadi seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak.

Secara *berganda* variabel kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dari hasil perbandingan nilai dari F hitung = 212,42 lebih besar jika dibandingkan dengan F tabel = 5,18.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit)

Panji Suratriadi

ABSTRACT

This research was doing to know the effect of the trust and service quality partially and multiply to ward tax payers satisfaction at Tax Office Jakarta Duren Sawit. Data that used in this research have been achieved from questioner data of some respondent in the area selected. The data would analyzed by regression and correlation analyzing. The goal of this research are 1) to examine the influence of trust and service quality partially towards tax payers satisfaction at Tax Office Jakarta Duren Sawit. 2) to examine the influence of trust and service quality in a multiple of tax payers satisfaction at Tax Office Jakarta Duren Sawit. The result ensure that in partial trust (X1) and the quality of service (X2), proved to have positive and significant influence on tax payers satisfaction (Y) it is shown from the results of t test which turned out t value : variable (X1) $9,334 > 1.658$ t table and (X2) $6.426 > 1.658$ t table, then the t is located in the region rejected (H_0), meaning that null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_A) is accepted so all the hypotheses in this study partially proved to have significant influence on tax payers satisfaction variables. In multiple variable trust (X1) and the quality of service (X2) proved to have significant influence on tax payers satisfaction variables. This is evidenced from the comparison of the value of count = 212.42 is greater than F table = 5.18.

Keywords : Service Quality and Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah dalam membiayai pembangunan saat ini lebih banyak mengandalkan penerimaan dari sektor pajak. Oleh karena itu pemerintah selalu menaikkan target penerimaan pajak setiap tahunnya, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah Kementerian Keuangan mempunyai tugas mengumpulkan pajak dari masyarakat.

Tabel 1.1

**Target Penerimaan Pajak
Dalam Triliyun Rupiah**

Tahun	2009	2010	2011	2012	2013
Target	619,9	723,3	873,8	1.016,2	1.148,3
Naik %	15,65	16.68	20.80	16.29	12.99

Sumber: Depkeu

Pemerintah sebagai organisasi publik mempunyai visi dan misi mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu wujud nyatanya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan publik hingga saat ini masih dirasakan masyarakat buruk, misalnya saja dalam hal pengurusan surat-surat perizinan, Surat Izin Usaha (SIUP), mengurus Pajak dan sejenisnya. Hal ini mengurangi kepercayaan investor dan berdampak buruk untuk iklim investasi. Banyak penanam modal baik lokal maupun asing menyurutkan langkah mereka untuk berinvestasi di Indonesia.

Disisi lain, pihak swasta berupaya meningkatkan keuntungan yang maksimal dengan terus membangun kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Walaupun terdapat beberapa

perbedaan antara karakteristik layanan publik dan layanan konsumen dunia bisnis, namun tujuan akhir dari pelayanan adalah kepuasan konsumen.

Pemerintah pada kenyataannya kurang berupaya membangun kepercayaan masyarakat di segala bidang, misalnya pengurusan perizinan, pengurusan pajak, cenderung antara prosedur dan kenyataan berbeda, sehingga masyarakat kecewa dan dirugikan. Pada akhirnya kepercayaan masyarakat berkurang dan menjadi apatis terhadap pelayanan pemerintah.

Bertolak dari masalah tersebut penulis tertarik untuk penelitian yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK” studi kasus di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan dalam membangun kepercayaan wajib pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Disini penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan wajib pajak yaitu:

1. Masih adanya oknum pegawai pajak yang melakukan korupsi uang pajak yang membuat masyarakat berkurang kepercayaannya kepada instansi pajak.
2. Sarana dan prasarana meliputi gedung dan tempat parkir kendaraan dirasakan belum memadai ketika ratusan jumlah wajib pajak membludak saat lapor Surat Pembertahuan Pajak (SPT) Masa dan Tahunan, bahkan wajib pajak harus duduk di bawah tenda parkir Kantor Pajak dengan hawa udara yang panas dan menunggu antrian panjang.
3. Wajib Pajak masih sering komplain terhadap kecepatan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Duren Sawit, kepastian hukum, dan ketepatan dalam penerapan peraturan perpajakan.

4. Masih ada pegawai pajak yang belum memiliki pengalaman sehingga membuat wajib pajak kurang yakin dengan pelayanan dan penjelasan petugas pajak..
5. Adanya komunikasi eksternal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak yang kurang tepat seperti himbauan/ slogan “Bayar Pajaknya Awasi Penggunaannya” motto/ jargon tersebut cenderung dipersepsikan bahwa masyarakat harus bayar pajak dan juga harus mengawasi penggunaannya. Ada kesan Institusi pajak hanya mau enaknya saja menerima uang pajak dari masyarakat dan enggan mengawasinya, hal dapat berdampak hilangnya kepercayaan masyarakat pada Direktorat jenderal pajak (DJP).
6. Sebagian Petugas Pajak yang belum memberikan contoh sikap mental dan moral yang baik, seperti arogansi dalam pelayanan sehingga wajib pajak hilang kepercayaannya dan enggan mematuhi aturan perpajakan.
7. Kurang optimalnya sosialisai dan penyuluhan tentang teknis aturan pajak baru sehingga membuat wajib pajak kebingungan, seperti aturan baru tentang pungutan pajak tambahan terhadap industri kecil dan menengah (UMKM) baru-baru ini.
8. Kurangnya empati petugas pajak kepada wajib pajak yang mempunyai penghasilan sedikit tetapi berupaya membayar pajaknya dengan benar, seperti karyawan, buruh, pengusaha kecil, dan mereka datang melihat mobil-mobil yang cukup mewah terparkir di Kantor Pajak dimana sebagian besar dimiliki pegawai Kantor Pajak.
9. Kemampuan petugas pajak dalam menguasai peraturan perpajakan dirasakan masih kurang memenuhi harapan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan sejumlah identifikasi masalah di atas penulis akan membatasi masalah yaitu pada kepercayaan layanan, fasilitas kantor pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.2.3 Perumusan Masalah

Masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan/ berganda terhadap kepuasan wajib pajak

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan secara berganda terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini:

1. Memberikan masukan pada Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit dalam rangka strategi pengambilan keputusan mengenai pentingnya kepercayaan wajib pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak di tahun berikutnya.
2. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu.
3. Sebagai referensi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.
4. Menambah khasanah penelitian pada Universitas BSI Bandung.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Teori Variabel Dependen

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan chandra, 2005 : 195), sedangkan Kotler (2003 :61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami, setelah membandingkan antara persepsi atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan (Zulian Yamit, 2005 : 78).

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli, mengkonsumsi suatu produk. Harapan kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari kinerja produk atau jasa itu, maka akan merasa tidak puas, dan sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk atau jasa, maka akan merasa puas (Aritonang, 2005 : 2).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (*atau norma kinerja lainnya*) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tangkilisan 2005 : 211).

Menurut Parasuraman dalam penelitiannya (1990 : 20), kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua pengertian : pertama apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Kemudian persepsi adalah apa

yang dilihat dan dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya.

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. “ *Satisfaction is a person’s feeling of disappointment resulting from comparing a product perceived performance (or outcome) in relation to his her expectation*” (Kotler, 2000 : 40) .

Menurut Parasuraman dan Berry (1990) “expectation” adalah merupakan standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu : “*What customer believe will occur in a service encounter (prediction) and what customer want to occur (desires)*”. “Apa yang menjadi harapan pelanggan diperkirakan dan diyakini akan terjadi dalam pelayanan yang akan diterimanya dan apa yang menjadi keinginan pelanggan juga terjadi ”.

Dari pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak sebagai pengguna jasa KPP Pratama Jakarta Duren Sawit adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh wajib pajak dengan apa yang mereka rasakan setelah mendapatkan pelayanan (persepsi). Dimana persepsi merupakan situasi yang dihadapi setelah mendapatkan atau menyelesaikan suatu harapan sehingga benar benar memahami apa yang dihadapinya, Jika dilihat dari sudut pandang wajib pajak, maka harapan mereka adalah keinginan untuk mendapatkan standar pelayanan maksimal/ terbaik sesuai dengan angan-angan atau cita-cita yang ada dipikiran Wajib Pajak.

1.1.2 Teori Variabel Independen

1.1.2.1 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk

menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:350).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar (Morgan & Hunt, 2004 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:351).

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat kita tarik benang merah, bahwa kepercayaan adalah suatu kemauan menjalin hubungan jangka panjang melalui komunikasi yang efektif untuk menghasilkan kerja yang positif

1.1.2.1.1 Faktor faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan adalah sebagai berikut ini,

1. Pengalaman

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas

3. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan (Lisa Handono, 2004:98).

1.1.2.1.2 Indikator Kepercayaan

Dalam penelitian ini kepercayaan dinilai berdasarkan berikut ini.

- a. Kepercayaan terhadap layanan petugas
- b. Kepercayaan terhadap fasilitas Hotel
- c. Kepercayaan terhadap hotel

(Moorman et. al, 1992 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:359).

2.1.2.2 Pengertian Manajemen Kualitas

Menurut ISO 8402, 1986 (*quality vocabulary*) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Alat-alat manajemen kualitas yang

dimaksud di atas:

1. Perencanaan kualitas (quality planning), adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.
2. Pengendalian kualitas (quality control), adalah teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.
3. Jaminan kualitas (quality assurance), adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.
4. Peningkatan kualitas (quality improvement), adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

Definisi manajemen kualitas menurut Vincent Gazperzs (2009), manajemen kualitas (Quality Management) atau manajemen kualitas terpadu (Total Quality Management = TQM) didefinisikan sebagai satu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus (continuosly performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Pandang modern tentang manajemen kualitas menurut Vincent Gazperzs (2009):

1. Memandang kualitas sebagai isu bisnis.
2. Usaha meningkatkan kualitas diarahkan oleh manajemen puncak.
3. Kualitas mencakup semua fungsi/ departemen dalam organisasi.
4. Produktivitas dan kualitas merupakan sasaran yang bersesuaian, karena hasil hasil produktivitas dicapai melalui peningkatan atau perbaikan kualitas.
5. Kualitas secara tepat didefinisikan sebagai persyaratan untuk memuaskan

kebutuhan pengguna produk atau pelanggan. Membandingkan produk terhadap kompetisi dan terhadap produk terbaik di pasar.

6. Kualitas diukur melalui perbaikan proses/ produk dan kepuasan pengguna produk atau pelanggan secara terus menerus, menggunakan ukuran-ukuran kualitas menurut pelanggan.
7. Kualitas ditentukan melalui desain produk dan dicapai melalui teknik pengendalian yang efektif, serta memberikan kepuasan selama masa pakai produk (product life cycle).
8. Cacat atau kerusakan dicegah sejak awal melalui teknik pengendalian proses yang efektif (zero defect orientation).
9. Kualitas adalah bagian dari setiap fungsi dalam semua tahapan dari siklus hidup produk (product life cycle).
10. Manajemen bertanggung jawab untuk kualitas.
11. Hubungan dengan pemasok bersifat jangka panjang dan berorientasi pada kualitas.

1.1.2.3 Pengertian Kualitas Layanan/ Jasa

Kualitas jasa menurut penelitian Berry, Parasuraman dan Zeithaml, *Service quality is the extent of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions*. Kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan atau desires dan persepsi mereka.

Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* : Kualitas jasa adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Sementara Gronroos (1990 : 31) mendefinisikan kualitas jasa (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa/ layanan.

Dari pengertian di atas ada dua komponen yang harus dijabarkan dalam perspektif kualitas jasa/ layanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa

yang yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellence*). Dan pelayanan yang diberikan perusahaan adalah suatu usaha yang dilakukan dalam upaya untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumennya. Dalam hal ini pelayanan mencakup tentang kelengkapan yang digunakan, keramahmatan, kegiatan, ketepatan serta pertanggungjawaban bila terjadi kerusakan pada produk yang sudah dibelinya. Masalah pelayanan ini sangat penting artinya bagi konsumen, begitu juga wajib pajak oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh dari Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.2.4 Pengertian Jasa/ Layanan

Secara garis besar produk dapat dibedakan atas produk barang dan jasa. Barang bersifat *tangible* (terlihat) yang secara fisik dapat terlihat dan dapat dirasakan dimensinya, sedangkan jasa bersifat *intangible* (tidak terlihat) namun dapat dirasakan akibat atau hasil perbuatannya.

Industri jasa itu cukup bervariasi, pada sektor pemerintahan, dikenal jasa pengadilan, militer, polisi, pemadam kebakaran, kantor pos dan jasa (layanan) perpajakan. Pada sektor usaha *non-profit* dikenal jasa museum, panti sosial dan yayasan. Pada sektor bisnis dikenal jasa penerbangan, hotel, bank, asuransi, hukum dan konsultan manajemen. (Kotler, 2003 : 444). Beberapa definisi jasa yang diberikan oleh pakar jasa :

“Service is performances rather than a thing, but service, being intangible and ephemeral are experienced rather than owned. Customer may have to participate actively in the process of service creation, delivery and consumption.” (Lovelock, 1996). Jasa adalah suatu pelayanan tapi pelayanan tidak berwujud dan singkat dan menjadi pengalaman yang dimiliki. Sehingga pelanggan mungkin harus berpartisipasi aktif dalam proses penciptaan layanan, penghantaran dan konsumsi.

Service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything. Its

production may or may not be tied to a physical product. (Kotler, 2003 : 444). Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja salah satu pihak yang dapat menawarkan ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin atau tidak mungkin terikat pada suatu produk fisik.

A service is an activity or series activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or system of the service provider, which are provided as solutions to customer problems. (Gronroos, 1990). Jasa adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan lebih atau kurang berwujud alamiah yang normal, tetapi tidak harus berlangsung dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia layanan, yang disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan.

Definisi jasa (pelayanan) adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan pemilikan”. (Tjiptono, 2005)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa suatu jasa (layanan) mengandung empat hal, yaitu : manfaat (*benefits*), tak nyata (*intangible*), interaksi (*interaction*) dan kinerja (*performances*), sehingga dapat dirumuskan bahwa jasa (layanan) adalah proses interaksi antara pelanggan dengan instansi pemberi jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pemenuhan ekspektasi pelanggan.

2.1.2.5 Karakteristik Jasa

Terdapat 8 (delapan) karakteristik jasa yang membedakan jasa dengan barang menurut Christopher H. Lovelock (1996, hal 15-22), yaitu:

1. Sifat produk

Hasil produk manufaktur adalah barang sebagai obyek, alat atau benda dimana bersifat *tangible*, atau dapat diraba. Sedangkan hasil produk

layanan adalah perbuatan, unjuk kerja ataupun usaha dimana bersifat *intangible* atau tidak dapat diraba.

2. Konsumen terlibat dalam produksi

Pelanggan terlibat aktif dalam pemberian produk layanan, misalnya dalam restoran *fast food* dimana pelanggan melayani dirinya sendiri, atau dalam memotong rambut di salon dimana pelanggan membantu staf pemberi layanan memberi masukan tentang model rambut yang dia ingini.

3. Manusia sebagai bagian dari produk

Kualitas staf layanan sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan, karena manusia merupakan bagian dari produk.

4. Masalah pengendalian kualitas

Berbeda dengan produk manufaktur dimana standar mutu bisa diproduksi jauh sebelum barang tersebut dikirim ke konsumen, suatu layanan dikonsumsi pada saat diproduksi (*real time*). Hal ini membuat penyajian kualitas layanan menjadi tidak konsisten sehingga membuat kontrol mutu sulit untuk dilaksanakan.

5. Kesulitan pelanggan untuk mengevaluasi

Kebanyakan barang cenderung lebih mudah untuk mengevaluasi kualitas yang dimilikinya, dimana produk dapat dinilai kualitasnya melalui warna, bentuk, harga, kesesuaian, rasa, kekerasan dan aromanya. Sedangkan produk jasa, pelanggan sulit untuk mengevaluasi kualitasnya walaupun produk jasa tersebut telah dikonsumsi oleh pelanggan.

6. Tidak dapat disimpan

Karena layanan adalah suatu perbuatan, bukan barang, maka tidak bias disimpan. Hal-hal seperti peralatan, fasilitas dan staf pemberi layanan mungkin bisa dipersiapkan tetapi hal ini lebih bersifat sebagai alat penunjang pelayanan.

7. Pentingnya masalah waktu

Faktor waktu sangat penting dalam usaha layanan. Banyak layanan yang harus dilakukan dalam *real time*. Ada batas waktu bagi konsumen untuk menunggu hingga layanan diberikan atau layanan selesai diberikan.

8. Jalur distribusi yang berbeda.

Tidak seperti produk manufaktur yang selalu membutuhkan jalur distribusi secara fisik, distribusi produk layanan bisa dilakukan melalui jalur elektronik misalnya pancaran siaran televisi atau layanan pengiriman uang (*electronic funds transfer*) atau juga melalui jalur-jalur nonfisik lainnya misalnya retail outlet dan lain-lain.

Menurut Parasuraman, dkk, (1990) produk jasa memiliki 3 (tiga) karakteristik yang membedakannya dari produk barang, yaitu:

1. *Intangible* (tak nyata)

Jasa adalah perbuatan atau tindakan tidak dapat dilihat, dirasa, dan disentuh dengan cara yang sama seperti produk barang. Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi.

2. *Heterogeneous* (heterogen)

Pelayanan yang diberikan bervariasi dari penyedia jasa yang satu dengan yang lain, dari konsumen ke konsumen lainnya dan dari hari ke hari. Jasa adalah perbuatan atau tindakan yang dihasilkan oleh manusia, sehingga tidak ada dua jasa yang akan sama, setiap jasa permintaan yang unik atau pengalaman atas jasa dengan cara yang unik.

3. *Inseperable* (tak terpisahkan)

Pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan sedangkan barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam produk jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis

jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

Sedangkan Kotler (2003, 446-449) membedakan jasa dari produk barang adalah sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tak nyata)

Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi. Konsep intangible itu sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Tjiptono, 2000 : 15) yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2. *Inseparability* (tak terpisahkan)

Pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan. Pelayanan biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan konsumsi secara bersamaan.

3. *Perishability* (mudah habis)

Karakteristik *inseparability* mengakibatkan jasa tersebut bersifat mudah habis tetapi 'efek' dari jasa itu masih dapat dirasakan konsumen. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

4. *Variability* (bervariasi)

Pelayanan disediakan oleh manusia untuk manusia dan setiap manusia memiliki persepsi yang berbeda maka pelayanan yang diberikan dan yang diterima bervariasi dari satu individu ke individu lainnya dan dari waktu ke waktu.

Dari karakteristik yang dikemukakan oleh para ahli tidak jauh berbeda, dan jasa/ layanan tidak dapat disimpan seperti barang karena karakteristik dari *inseparability*-nya.

2.1.2.6. Model Kualitas Jasa/ Layanan

Dalam model kualitas jasa yang dirumuskan terlihat bahwa pengharapan konsumen dibentuk berdasarkan 4 hal yaitu Philip Kotler, (2005:56) :

- a) Komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth),
- b) Kebutuhan pribadi konsumen,
- c) Pengalaman masa lalu,
- d) Iklan / promosi yang disampaikan perusahaan jasa

Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan pengharapan ini, dan setelah menikmati jasa tadi, mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, bila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi pengharapannya, mereka cenderung akan memakai lagi pemberi jasa itu.

2.1.2.7 Dimensi Jasa/ Pelayanan

Parasuraman, dkk, (1998) menyederhanakan kualitas pelayanan dalam 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy* , yang selengkapnya dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bentuk Fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, sarana dan prasarana.
2. *Reliability* (Keandalan), untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), keinginan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
4. *Assurance* (Jaminan) , mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dapat dimiliki oleh pegawai.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam hubungan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2.1.2.8 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/ satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Sedangkan yang dimaksud dengan unit penyelenggara pelayanan public adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Yang dimaksud dengan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

2.1.2.9 Asas Pelayanan Publik

Berikut ini adalah asas-asas pelayanan publik :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.3.0. Prinsip Pelayanan Publik

Berikut ini adalah Prinsip Pelayanan Publik :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan, harus ada dalam:

- (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- (2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.3.1 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya suatu kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.3.2 Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

Pengertian pajak menurut P.J.A. Adriani adalah iuran rakyat 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 melayani pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk penyelenggaraan pemerintahan (Brotodihardjo,1993).

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dengan

perkataan lain Wajib Pajak adalah orang atau badan telah memiliki kewajiban pajak subyektif dan sekaligus memiliki kewajiban pajak obyektif. Pajak merupakan partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang dibayarkan kepada negara untuk penyelenggaraan pemerintahan. Negara wajib menyediakan pelayanan publik kepada Wajib Pajak untuk terselenggaranya pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Penyelenggara pelayanan public ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan karena itu DJP bertanggungjawab terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Melalui kualitas layanan ini diharapkan Wajib Pajak merasa puas dan dapat memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak.

2.1.3.3 Layanan Pajak Sebagai Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi pada laba (*profit*). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah meliputi : melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta peran serta masyarakat dalam pembangunan. Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung sendi-sendi sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan meliputi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian disini dikaitkan dengan hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;

- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- f. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan

Segala prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaiannya dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tanpa diminta.

5. Efisiensi

Yang dimaksud dengan efisiensi disini adalah:

- a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antar persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban;
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan

Yang dimaksud dengan keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Direktorat Jenderal Pajak berada di bawah Departemen Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak mengemban misi meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan lain-lain sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Pada dasarnya cara pemungutan pajak dilakukan dengan *self assessment system*, yaitu wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak. Dalam operasionalnya *self assesment system* memerlukan kegiatan :

1. Penyuluhan, yaitu memberikan penerangan kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai perpajakan mulai dari arti pajak bagi bangsa dan negara, kewajiban-kewajiban perpajakan, cara memenuhi kewajiban perpajakan dan cara menyelesaikan apabila timbul sengketa perpajakan antara wajib pajak dengan unit pelaksana Direktorat Jenderal Pajak;
2. Pelayanan, yaitu memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya meliputi pemberian nomor identitas (*identification number*) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP),

penyedia formulir-formulir, memberi petunjuk pengisiannya, menyediakan fasilitas tempat pembayaran pajak, pemberian restitusi pajak termasuk menyelesaikan sengketa perpajakan yang terjadi antara wajib pajak dengan unit pelaksana Direktorat Jenderal Pajak melalui prosedur yang mudah, sederhana dan cepat.

3. Pengawasan, yaitu melakukan pengawasan untuk menjamin agar pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Penegakan hukum, yaitu tindakan-tindakan memaksa agar wajib pajak (yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar) memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, termasuk penjatuhan sanksi mulai dari sanksi administratif sampai dengan penuntutan pidana.

Bentuk layanan dan bantuan yang diberikan oleh Kantor Pajak kepada wajib pajak dijelaskan oleh James B. Hom (2000 : 10-12) sebagaimana dikutip oleh Silaban (2004) sebagai berikut:

1. Informasi dan Penyuluhan Pajak (*Informing and Educating The Public*)
Dalam rangka memberikan informasi dan penyuluhan kepada masyarakat (wajib pajak), Instansi pajak (Direktorat Jenderal Pajak) secara rutin menerbitkan surat edaran yang menjelaskan tentang aturan pelaksanaan undang-undang pajak. DJP juga secara aktif juga mengingatkan wajib pajak terhadap kewajibannya yaitu: menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor kewajiban perpajakannya sebelum jatuh tempo.
2. Menargetkan Penyuluhan Pajak (*Targeting Education Programs*) Tujuan dari penyuluhan pajak adalah agar wajib Pajak memperoleh informasi yang akurat dan relevan sehingga bermanfaat dan dapat dimengerti. Penyuluhan pajak terutama ditargetkan pada wajib pajak yang tingkat kepatuhannya masih rendah.
3. Formulir Pajak (*Forms and Publications*)
Tugas instansi pajak adalah untuk menerjemahkan (mentransformasikan) peraturan perundang-undangan pajak yang kompleks menjadi formulirformulir pajak yang jelas dan mudah dimengerti. Formulir pajak harus lebih

ditekankan pada membantu Wajib pajak dalam mengidentifikasi dan menghimpun informasi yang relevan.

4. Membantu wajib pajak (*Helping Taxpayer Comply*)

Tugas Instansi pajak adalah membantu Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan mengurangi kesalahan dalam penerapan undang-undang pajak. Petugas pajak harus diberi pelatihan yang memadai dan peralatan yang memadai seperti alat komunikasi dan perangkat komputer sehingga petugas pajak dapat membantu dan melayani Wajib pajak untuk menjawab semua pertanyaan Wajib pajak.

Layanan perpajakan merupakan salah satu jenis jasa layanan publik yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangan-undangan. Albrecht dan Zemke dalam Budi W. Soetjipto (yang dikutip dari Zulian Yamit, 2005 : 23) menyatakan tiga kunci sukses layanan yang baik yakni :

(a) Strategi pelayanan (*Service strategy*)

Strategi layanan yaitu suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan (Wajib Pajak). Strategi layanan yang efektif harus didasari oleh konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh seluruh individu di dalam organisasi serta diikuti oleh berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi para pelanggan (Wajib Pajak). Untuk dapat merumuskan dan menerapkan strategi layanan yang efektif, organisasi perlu memiliki apa yang disebut sebagai *service package* (paket layanan), yaitu suatu kerangka layanan untuk memuaskan keinginan dan harapan para pelanggan (Wajib Pajak) yang meliputi layanan utama dan layanan pendukung.

(b) Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Sumber daya manusia yang memberikan layanan ini dikelompokkan kedalam tiga kelompok, yaitu sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan para Wajib Pajak, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kepada para Wajib Pajak secara tulus (*empathy*), *responsive*, ramah, *focus*, dan menyadari kepuasan Wajib Pajak adalah segalanya. Untuk itu dibutuhkan

lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi.

(c) Sistem pelayanan (Service system)

Sistem layanan yaitu prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para Wajib Pajak yang melibatkan seluruh fasilitas yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Untuk itu organisasi harus mampu melakukan desain ulang system pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang sistem pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan. Misalnya dengan memperpendek prosedur pelayanan atau karyawan diminta melakukan pekerjaan secara cepat dengan menciptakan one stop service. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

Hakikat pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.1.3.4 Penelitian yang Relevan/ Tinjauan Studi

Penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi tinjauan pustaka dalam penelitian ini:

1. Penelitian “Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada CV. Mukti Manunggal Semarang) oleh Rizka Maima KH, Universitas Diponegoro Semarang 2012, Kesimpulan yang diambil adalah kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap sikap pelanggan. Sikap pelanggan berpengaruh terhadap keputusan beli ulang.
2. Penelitian “Pengaruh Kualitas Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Kompetensi Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Agency) Pada PT. Rajawali Citra Televisi Indonesia Jakarta” oleh Sudrajat, Universitas BSI Bandung 2012, bahwa variabel Assurance (Kepercayaan) secara signifikan memiliki nilai korelasi tertinggi 0,757 dibanding variabel lainnya, artinya tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan, rasa aman dalam penayangan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan menjalankan tugas. Dan secara simultan variabel Servqual memiliki nilai yang signifikan $F_{hitung} = 10,550 > F_{tabel} 2,42$, berarti variabel Servqual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya tentang “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak” (studi pada pelayanan pajak pratama Purbalingga) oleh Nunuk Hariyati Universitas Negeri Malang Tahun 2010. Hasil penelitiannya adalah bahwa secara signifikan kualitas layanan secara simultan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 14,5% sedangkan sisanya 85,5% dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai yang meliputi pemenuhan janji Kantor Pelayanan Pajak terhadap para wajib pajak, kesungguhan pegawai dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya.
4. Penelitian selanjutnya tentang “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pada Kantor Pajak Pratama Medan Kota” oleh Sofyan

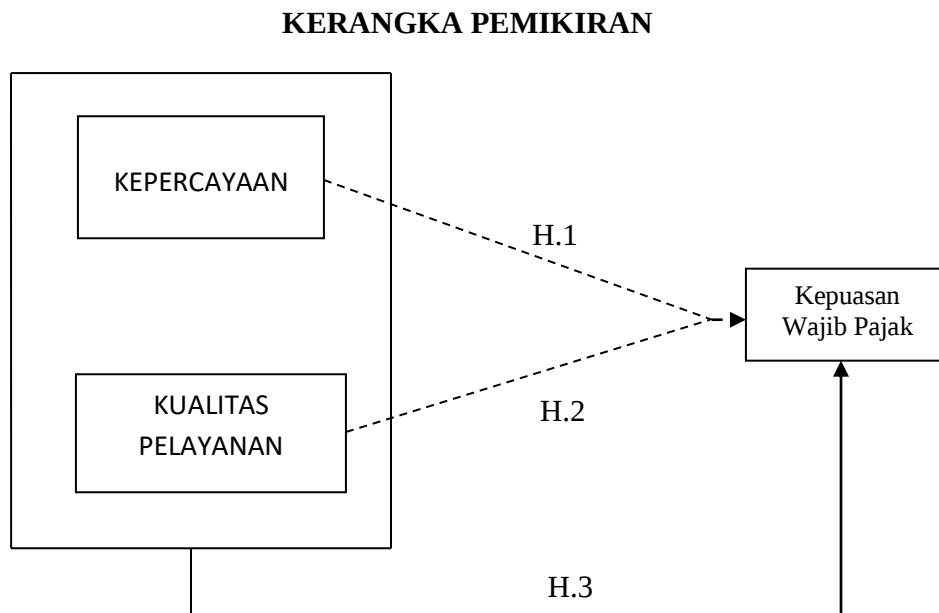
Hidayat, SE, M.Si, Ak Universitas Negeri Medan Tahun 2012. Hasil penelitiannya adalah nilai konstanta signifikan sebesar 1,005 menyatakan jika Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative tidak ada.

2.2 Kerangka Berpikir dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Berpikir

Sehubungan membayar pajak adalah iuran masyarakat yang wajib diberikan kepada negara dan diatur oleh Undang-Undang Perpajakan tanpa ada imbalan/prestasi langsung kepada wajib pajak, maka akan sulit bagi negara untuk mendapatkan dana pembangunan yang berlimpah dari pajak, tanpa diikuti dengan menjaga dan meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan Wajib Pajak.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka disusunlah kerangka pemikiran pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1

2.2.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan bukan pertanyaan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian tentang seberapa besar dan diterima atau ditolakny PENGARUH

KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN (sebagai variabel bebas) baik secara parsial maupun secara simultan terhadap KEPUASAAN WAJIB PAJAK (sebagai variabel terikat). Hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif atau Hipotesis Kerja (H1): adalah hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel X1 Kepercayaan terhadap variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).
2. Hipotesis Alternatif atau Hipotesis Kerja (H2): adalah hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel X2 Kualitas Pelayanan terhadap variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).
3. Hipotesis Alternatif atau Hipotesis Kerja (H3): adalah hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel X1 Kepercayaan dan X2 Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Adapun alasan pemilihan tempat penelitian ini berdasarkan atas pertimbangan sebagai berikut :

- a. Tempat berada di Jl. Matraman Raya No.43 Jakarta Timur dan mudah dijangkau dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi, dan merupakan salah satu tempat mendapatkan data primer dan skunder.
- b. Daerah Kecamatan Duren Sawit, merupakan salah satu daerah pertumbuhan ekonomi di Jakarta Timur dimana sebagian besar merupakan kawasan tempat tinggal penduduk kelas ekonomi menengah dan sebagian kecil daerah bisnis seperti mall, rumah sakit dan bisnis lainnya. Dan penulis sudah cukup mengenal dengan baik lokasi yang akan diteliti, sehingga mudah untuk mendapatkan data primer dan sekunder.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai Tanggal Mei 2013 sampai dengan bulan Agustus 2013 dengan rincian kegiatan seperti dibawah ini :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	Waktu Pelaksanaan				
		6	7	8	9	10
1.	Penelitian Pendahuluan					
2.	Konsultasi dengan Pembimbing					
3.	Seminar Proposal					
4.	Penyusunan Instrumen					
5.	Uji Coba Instrumen					
6.	Pengumpulan Data					
7.	Pengolahan dan Analisa Data					
8.	Menyusun Naskah Tesis					
9.	Ujian Tesis					

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan kegiatan menyusun langkah kerja penelitian, dan persiapan sampai laporan hasil penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut, metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian explanatory research yaitu mencoba untuk menggambarkan pengaruh kepercayaan wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan selama lima bulan

Objek penelitiannya adalah kepercayaan wajib pajak kepada kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren sawit dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Namun sampai saat ini kinerja pelayanannya dirasakan masih belum optimal sehingga belum memuaskan Wajib Pajak. Oleh karena itu fokus penelitian ini akan di arahkan pada *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Tangible, Reliabel, Responsivness, Assurance, Emphaty terhadap Kepuasan Wajib Pajak.*

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini digunakan dalam dua tahap yaitu uji pertama yang merupakan uji kualitas data yang meliputi Validitas dan Reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berupa Uji Normalitas data, Uji Homogenitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji korelasi. Tahap kedua melakukan Uji Hipotesis dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 17.0.

Statistik deskriptif variabel menurut Sugiono (1999), statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

3.2.2 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Pengaruh) dengan analisis data menggunakan statistik. Dalam penelitian kuantitatif masalah yang dibahas harus jelas, setelah masalah diidentifikasi dan dibatasi maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dengan kalimat pertanyaan. Dengan pertanyaan ini maka akan memandu peneliti untuk kegiatan penelitiannya selanjutnya. Jadi teori dalam penelitian kuantitatif itu digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut. Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru menggunakan teori tersebut dirumuskan hipotesis, maka hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristiknya serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinan, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah

keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Jakarta Duren Sawit sampai dengan tahun 2011, sebanyak 123.568 Wajib Pajak.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi dimana karakteristik dan sampel tersebut dapat mewakili populasi. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purpose sampling, artinya responden yang dipilih sejajar dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian (sugiono, 2001). Kantor Pelayanan Pajak Duren Sawit menaungi tujuh kelurahan, sampel yang akan di ambil sebanyak 70 sampel Wajib Pajak.

Tabel 3.2
Populasi Wajib Pajak 2011
KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Waskon	Kelurahan	Populasi
1	Pondok Bambu dan Malaka Jaya	33.451
2	Duren Sawit dan Pondok Kopi	30.736
3	Pondok Kelapa	27.513
4	Malaka Sari dan Klender	31.868
Jumlah		123.568

SAMPEL
20
15
15
20
70

Sumber: Sumber: <http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1hi/206612127/sk206612127.pdf>

3.4 Proses Pengumpulan Data

3.4.1. Instrumen Penelitian

a. Variabel bebas (Independent Variabel)

1. Variabel bebas pertama adalah Kepercayaan (X1) merupakan keyakinan untuk menjalin hubungan jangka panjang, dikarenakan adanya harapan yang terjalin dari proses komunikasi antara wajib pajak dengan kantor pelayana pajak.

1.1 Definisi operasional

Kepercayaan merupakan keyakinan adanya harapan hasil komunikasi

1.1 Dimensinya Kepercayaan Wajib Pajak

1.2 Indikatornya dalam menyelesaikan masalah pajak :

- a. Pengalamam KPP Jakarta Duren Sawit
- b. Kualitas Kerja KPP Jakarta Duren sawit
- c. Kecerdasan KPP Jakarta Duren sawit

2. Variabel bebas kedua adalah Kualitas Pelayanan (*Servqual*) merupakan istilah dari *serve quality*, sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa/ layanan.yang dirasakan yang berpengaruh terhadap variabel terikat.

2.1 Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Realiblity* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty*. Dimensi, indikator, dan butir kuesioner bisa kita lihat pada tabel 3.3

a. Variabel terikat (Dependent Variabel)

1. Variabel terikatnya adalah Kepuasan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Kepuasan (Y) merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa dari wajib pajak setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2000).

1.1 Definisi Operasional

Kepuasan Wajib Pajak adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kualitas pelayanan (*Servqual*) dan kompetensi petugas accout representative yang diterima dengan harapan Wajib Pajak., seperti kualitas sarana prasarana, pelayanan petugas account representative, jaminan tidak ada pungutan biaya, kemudahan administrasi dan pembayaran, kualitas informasi.

1.2 Dimensi, indikator, dan butir kuesioner

Bisa kita lihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3
Variabel, Dimensi dan Indikator

Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir
Kepercayaan		Berpengalaman dalam menyelesaikan masalah perpajakan	1
		Memiliki kualitas kerja yang baik.	2
		Cerdas menganalisa masalah perpajakan	3
Kualitas Pelayanan	Tangible/ Fisik	Fasilitas fisik seperti gedung, tempat parkir, dan toilet.	4
		Perlengkapan kantor seperti komputer, printer, dan sejenisnya.	5
		Kenyamanan dan kerapihan ruangan Tempat Pelayanan Terpadu .	6
		Kerapihan, kesopanan, dan keserasian pakaian pegawai pajak.	7
		Ketersediaan dan kemudahan memperoleh formulir perpajakan.	8
	Reliability/ Keandalan	Waktu pemrosesan dan penyampaian pelayanan pajak cepat.	9
		Memiliki ketegasan dan ketepatan dalam penerapan peraturan perpajakan.	10
		Memberikan informasi pajak yang jelas dan mudah dimengerti.	11
		Memberikan pelayanan yang sama kepada semua Wajib Pajak (fair)	12
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.	13
	Responsiveness/ Tanggap	Loket pelayanan pajak.buka tepat waktu.	14
		Sigap dalam menanggapi keluhan wajib pajak.	15
	Assurances/ jaminan	Bersedia menjawab pertanyaan wajib pajak	16
		Menjami bebas biaya atas pelayanan pajak.	17
		Memiliki pengetahuan pajak yang luas	18
		Dapat menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak	19
	Empathy	Memiliki kepedulian dan profesionalisme memberikan pelayanan pajak.	20
		Memiliki pemahaman terhadap kebutuhan spesifik/ karakter wajib pajak	21
		Memberikan pembinaan dan penyuluhan pajak secara teratur.	22
Kepuasan Wajib Pajak		Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pajak	23

		Kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pajak	24
		Kemudahan melakukan administrasi perpajakan dan kemudahan dalam membayar pajak	25

3.4.2 Uji Coba Instrumen

Sehubungan dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Keabsahan atas kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur atau instrumen yang digunakan. Jika alat ukur/ instrumen yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Untuk mengatasi masalah tersebut, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, terlebih dahulu dipastikan apakah data yang digunakan siap untuk dipakai melalui uji prasyarat (Uji Instrumen Kuesioner). Pengujian dilakukan terhadap dimensi yang memiliki indikator. Pengujian sebagai prasyarat tersebut yaitu Uji Validitas dan Uji Realibilitas. Untuk Uji Instrumen ini penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden.

3.4.2.1 Uji Validitas

Tinggi rendahnya validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Kuncoro, 2003:151).

Langkah-langkah dalam melakukan pengujian validitas suatu instrument penelitian sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada sejumlah responden. Sampel disarankan agar jumlah

responden untuk uji coba minimal 30 responden sehingga distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal.

3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi '*Product Moment*', yang rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan Rumus:

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = jumlah sampel

X_i = skor item responden tiap repsonden

Y_i = total skor item tiap responden

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kesahihan item pertanyaan secara empiris digunakan *corrected item correlation* (rpq) dengan rumus sebagai berikut:

$$rpq = \frac{r_{xy}SD_x - SD_{xy}}{\sqrt{SD_x^2 + SD_y^2 - 2r_{xy}SD_xSD_y}}$$

Keterangan:

rpq = koefisien korelasi terkoreksi

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

SD_x = standar deviasi butir pertanyaan

SD_y = standar deviasi total

Berdasar nilai penghitungan tersebut akan diketahui validitas alat pengukur dengan membandingkan dengan nilai r tabel melalui prosedur sebagai berikut:

- a) Bila nilai $r_{\text{uji}} > r_{\text{tabel}}$ dengan derajat bebas (n-2), maka butir tersebut valid dan dapat dimasukkan ke dalam kuesioner. Butir-butir pertanyaan yang valid atau signifikan berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pertanyaan-pertanyaan tersebut.
- b) Bila nilai $r_{\text{uji}} < r_{\text{tabel}}$ dengan derajat bebas (n-2), maka butir tersebut tidak valid dan tidak dapat dimasukkan ke dalam kuesioner. Bila nilai r negatif berarti pertanyaan tersebut bertentangan dengan pertanyaan lainnya, artinya pertanyaan tersebut tidak konsisten dengan pertanyaan lainnya (Singarimbun, 1995).

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas
Variabel Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

No. Item	Nilai Validitas (r hitung) <i>Corrected Item Total Correlation</i>				Keterangan
	Kepercayaan X1	Kualitas Pelayanan X2	Kepuasan Wajib Pajak Y	r tabel	
1	0,812	0,811	0,814	0,514	Valid
2	0,676	0,712	0,811	0,514	Valid
3	0,731	0,686	0,722	0,514	Valid
4	-	0,851	-	0,514	Valid
5	-	0,715	-	0,514	Valid
6	-	0,742	-	0,514	Valid
7	-	0,614	-	0,514	Valid
8	-	0,587	-	0,514	Valid
9	-	0,562	-	0,514	Valid
10	-	0,742	-	0,514	Valid
11	-	0,623	-	0,514	Valid
12	-	0,737	-	0,514	Valid
13	-	0,810	-	0,514	Valid
14	-	0,721	-	0,514	Valid

15	-	0,674	-	0,514	Valid
16	-	0,721	-	0,514	Valid
17	-	0,722	-	0,514	Valid
18	-	0,721	-	0,514	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.4 di atas, item pernyataan dari masing-masing variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki nilai corrected item total correlation (r hitung) lebih besar daripada r tabel (0,514), jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji instrumen variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dikatakan valid atau menghasilkan data yang akurat.

3.4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran), Uji Reliabilitas merupakan salah satu uji untuk mengetahui sejauh mana atribut penelitian dapat memberikan hasil penelitian yang relatif sama jika dilakukan pengukuran kembali pada subjek penelitian yang sama. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan formula *Alpha Cronbach*. Dimana Alpha Cronbach merupakan metode yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan “benar” atau “salah” maupun “ya” atau “tidak”. Alpha cronbach sangat umum digunakan, sehingga merupakan koefisien yang umum untuk mengevaluasi interval consistency. Menurut formula ini nilai Reliabilitas akan semakin baik jika nilai alpha untuk setiap variabelnya mendekati satu, atau dengan batasan lebih dari 0,6 dan itu berarti pernyataan pernyataan yang digunakan dalam Kuesioner terbukti *reliable* untuk mengukur variabel tersebut (Santoso dan Tjiptono, 2002 : 123) Untuk menguji *reliabilitas* kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan

perhitungan dengan *reliability analysis* dengan menggunakan sebuah program komputer. Dari hasil pengolahan data, apabila *alpha cronbach* pada masing-masing variabel/dimensi memiliki nilai lebih dari 0,6 atau mendekati satu berarti pernyataan-pernyataan kuesioner *reliable* untuk mengukur dimensi/ variabel tersebut (Santoso,2002:123).

Untuk uji reliabilitas ketentuannya adalah sebagai berikut ini.

- a) Bila $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$: berarti reliabel.
- b) Bila $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$: berarti tidak reliabel

Tabel 3.5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nama Variabel	Hasil Alpha	Nilai r table	Keterangan
X1	Kepercayaan	0,832	0,514	Reliabel
X2	Kualitas pelayanan	0,914	0,514	Reliabel
Y	Kepuasan wajib pajak	0,867	0,514	Reliabel

Sumber : Hasil jawaban responden yang diolah

Berdasarkan tabel 3.5 di atas, hasil pengujian reliabilitas dari setiap variabel penelitian dengan menggunakan bantuan program SPSS, diperoleh hasil dengan nilai alpha (0,832; 0,914 dan 0,867) lebih besar dari nilai r tabel (0,514). Jadi dapat dinyatakan bahwa variable kepercayaan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) menghasilkan data reliabel atau dapat dipercaya.

3.4.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer yaitu dengan memberikan kuesioner langsung kepada responden

yaitu kepada Wajib Pajak. Angket kuesioner didesain untuk masing-masing variabel penelitian dan berisi berbagai pernyataan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Pengujian ketetapan instrumen (validation) dan kelayakan instrumen (reliability) dilakukan sebelum penelitian sesungguhnya.

Variabel-variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala likert, untuk setiap pemilihan jawaban diberi skor, dan skor yang diperoleh mempunyai tingkat pengukuran ordinal. Data likert diubah ke ratio interval. Dalam penelitian ini variabel kualitas tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy dan kompetensi petugas account representative yang dirasakan Wajib Pajak akan diwakili oleh pertanyaan alternatif jawaban:

Tabel 3.6
Pengukuran Skala likert Kepercayaan dan Pelayanan

Nilai	Kode	Kriteria Jawaban
5	SBS	Sangat Baik Sekali
4	SB	Baik Sekali
3	B	Baik
2	KB	Kurang Baik
1	KBS	Kurang Baik Sekali

Sedangkan untuk variabel kepuasan Wajib Pajak akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternatif jawaban:

Tabel 3.7
Pengukuran Skala likert Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Nilai	Kode	Kriteria Jawaban
5	SP	Sangat Puas
4	P	Puas
3	CP	Cukup Puas

2	TP	Tidak Puas
1	STP	Sangat Tidak Puas

Sumber : Sekaran (2006:284)

3.5 Hipotesis Statistis

Pengujian hipotesis penelitian menggunakan SPSS dimana model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Kepercayaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y). Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y =Kepuasan Wajib Pajak

X1=Kepercayaan

X2=Kualitas Pelayanan

b1.b2 = Koefisien regresi variabel independen

3.6. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Variabel-variabel laten (konstruk) yang ada diwujudkan dalam variabel manifest (indikator) dan dijabarkan lagi menjadi item-item pertanyaan. Jawaban pertanyaan responden dinilai dan diukur dengan suatu skala. Sehingga hasilnya berbentuk angka (skor). Selanjutnya skor itu diolah dengan metode statistik. Dari berbagai macam alat analisis penelitian, penulis menentukan beberapa alat yang sesuai dengan kebutuhan guna pembuktian hipotesa penelitian.

Setelah data terkumpul dari kuesioner dilakukan tahapan-tahapan analisis data sebagai berikut:

1. Editing yaitu meneliti jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan sesuai dengan petunjuk pengisian kuesioner.
2. Tabulasi yaitu memberikan skor terhadap jawaban responden berdasarkan skala pengukuran yang telah ditetapkan.
3. Konversi data dari skala ordinal ke skala interval setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan teknik konversi data yang menggunakan data program successive interval melalui microsoft excel.
4. Pendekatan data sesuai pendekatan penelitian uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji hetrokedastisitas, dan uji autokorelasi. Analisa korelasi regresi berganda dipergunakan untuk meramalkan apakah ada hubungan dari beberapa variabel independen. Dengan korelasi ini penulis ingin mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen.

1.7 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit

1.7.1 Sejarah Singkat

Sebelum diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Duren Sawit , dimana struktur organisasinya masih berdasarkan jenis pajak. Bersamaan dengan proses reformasi Administrasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah digulirkan sejak tahun 2002, serta dalam rangka ekstensifikasi dan intensifikasi Wajib Pajak, KPP Pratama Jakarta Duren Sawit mengalami beberapa perubahan. Pembentukan KPP Pratama Jakarta Duren Sawit ini disahkan dengan Peraturan Menteri Keuangan No.55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Struktur organisasi yang dibangun berdasarkan fungsi. Struktur organisasi yang baru dirancang berdasarkan fungsi, meliputi fungsi pelayanan (seksi

pelayanan dan seksi pengawasan dan konsultasi), seksi penegak hukum (seksi pemeriksaan, kelompok fungsional, seksi penagihan dan seksi ekstensifikasi), serta fungsi pendukung (sub bagian umum dan seksi pengolahan data informasi). Perubahan struktur organisasi tersebut hakekatnya merupakan jawaban atas tuntutan lingkungan eksternal Direktorat Jenderal Pajak agar bekerja lebih transparan berdasarkan tata kelola pemerintahan yang baik dan dapat di pertanggung jawabkan (*good governance*), sehingga dapat tercipta adanya kepastian hukum dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Dengan dasar ini, KPP Pratama Jakarta Jakarta Duren Sawit sebagai salah satu institusi pelayanan public dibawah DJP juga dituntut untuk bekerja berdasarkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). KPP Pratama Jakarta Duren Sawit dibentuk untuk melaksanakan fungsinya berdasarkan azas tata kerja yang transparan, akuntabel, menjamin kepastian hukum dan profesionalisme bagi masyarakat Wajib Pajak .

3.7.2 Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

1. Visi

Visi dari KPP Pratama Jakarta Jatinegara adalah Menjadi Institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

2. Misi

Misi dari KPP adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

3.7.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Tugas KPP adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai

(PPN), Pajak Penjualan atas Barang Merah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi yang dijalankan oleh KPP adalah

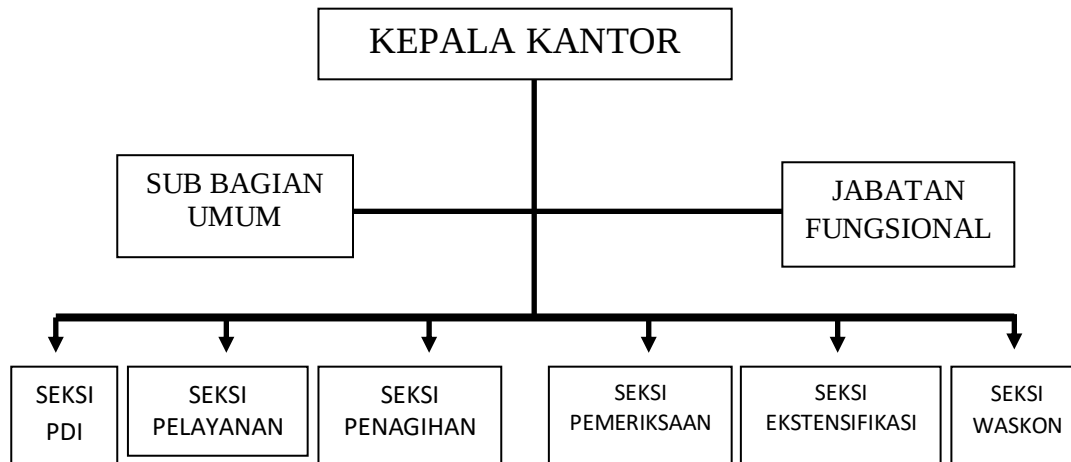
1. Mengumpulkan, mencari dan mengelola data
2. Mengamati potensi perpajakan serta menyajikan informasi perpajakan.
3. Menetapkan dan menerbitkan produk hukum perpajakan
4. Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan
5. Menerima dan mengelola Surat Pemberitahuan, serta menerima surat lainnya
6. Melakukan penyuluhan perpajakan
7. Melaksanakan registrasi Wajib Pajak
8. Melaksanakan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Wajib Pajak
9. Mentata usahakan piutang pajak dan melaksanakan penagihan pajak
10. Melaksanakan pemeriksaan pajak
11. Mengawasi kepatuhan wajib kewajiban perpajakan Wajib Pajak
12. Melaksanakan konsultasi perpajakan
13. Melaksanakan administrasi Kantor Pelayanan Pajak

Dalam menjalankan tugas dan fungsi diatas sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No. 161/KM.1/2002 dan Kep-161/KM.1/2005 tanggal 07 Juni 2005, struktur organisasi dari KPP Pratama Jakarta Duren Sawit adalah sebagai Berikut:

1. Kepala Kantor
2. Sub Bagian Umum
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi
5. Seksi Ekstensifikasi
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
7. Seksi Pemeriksaan
8. Seksi Penagihan

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit



Sumber : thesis.binus.ac.id/.../2011-2-00243-AK%20Bab3001.d...

Gambar 3.1

Keterangan : Seksi Pengawasan dan Konsultasi / Waskom terdiri dari 4 seksi yang dibagi berdasarkan wilayah kerja masing-masing.

Waskon	Kelurahan
1	Pondok Bambu dan Malaka Jaya
2	Duren Sawit dan Pondok Kopi
3	Pondok Kelapa
4	Malaka Sari dan Klender

Berikut uraian tugas pokok dari bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi diatas :

1. Kepala Kantor

Setiap KPP Pratama terdiri dari atas Kepala Kantor yang mempunyai tugas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan

dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku.

2. Sub Bagian Umum

Tugas dari Sub Bagian Umum adalah membantu dan menunjang kelancaran tugas dari Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta kelengkapan untuk menunjang kelancaran tugas dari KPP. untuk menyelenggarakan tugas tersebut Sub Bagian umum mempunyai 4 fungsi yaitu :

- a. Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian yang mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha kepegawaian dan laporan
- b. Urusan keuangan yang mempunyai tugas melakukan urusan keuangan yaitu menyusun rencana anggaran dan menyelenggarakan urusan keuangan lainnya
- c. Urusan Rumah Tangga yang mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan. Menyelenggarakan urusan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan penghapusan perlengkapan KPP agar dapat menunjang pelaksanaan tugas KPP
- d. Melaksanakan pencatatan dan pengiriman surat, dokumen atau barang sesuai ketentuan yang berlaku

3. Seksi Pelayanan

Tugas dari seksi pelayanan adalah membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas-berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak , serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Seksi Pelayanan menjalankan fungsi antara lain :

- a. Penatausahaan surat-surat permohonan dari Wajib Pajak dan surat-surat lainnya pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
- b. Penyelesaian registrasi dan mutasi Wajib Pajak , objek pajak, dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak

- c. Penatausahaan SPT Masa, SPT Tahunan, dan SPOP
- d. Penyelesaian proses permohonan keterangan NJOP
- e. Pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi
- f. Penerbitan SKP dan STP

4. Seksi Pengolahan data dan Informasi

Seksi Pengolahan data dan informasi mempunyai tugas membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling* dan penyiapan kinerja, Seksi Pengolahan Data dan Informasi menjalankan fungsi antara lain :

- a. Penata usahaan data dan informasi

Melaksanakan penatausahaan surat masuk dan surat keluar serta laporan pada seksi pengolahan data dan informasi

- b. Operator *Console*

Melaksanakan pemeliharaan dan monitoring data program administrasi perpajakan, melakukan sosialisasi program administrasi perpajakan, pengecekan perbaikan komputer dan perangkat penunjangnya serta mengawasi pengoperasian komputer dan *back-up* data dalam rangka memenuhi pelayanan terhadap pemakai

- c. Pengolahan data dan Informasi

Melakukan indentifikasi, perekaman dan validasi data dokumen perpajakan

5. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi Ekstensifikasi dan Penilaian menjalankan fungsi antara lain :

- a. Penilaian individual dan massal objek PBB
- b. Pembuatan DBKB

- c. Pencarian data potensi perpajakan dalam rangka intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan
- d. Pencarian data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan / pemuktahiran bank data
- e. Pembuatan monografi fiskal
- f. Penyelesaian mutasi objek dan subjek pajak
- g. Menyiapkan konsep surat tugas dalam rangka pelaksanaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan penilaian objek pajak

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengolahan data dan informasi mempunyai tugas membantu Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak , bimbingan / himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultan teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak , analisis kinerja Wajib Pajak , rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Seksi pengawasan dan konsultasi ini menjalankan fungsi yang vital di KPP Pratama. Dalam satu KPP Pratama biasanya terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (territorial) tertentu. Seksi pengawasan dan konsultasi I-IV terdiri dari *Account Representative* (AR) sebagai ujung tombaknya. Seorang *Account Representative* (AR) melaksanakan fungsi pelayanan, bimbingan konsultasi dan monitoring (pengawasan) terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar segala permasalahan perpajakan (PPh, PPN dan PTLL, PBB dan BPHTB) Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif, sehingga diharapkan peningkatan kepatuhan sukarela (*Voluntary Compliance*) dari Wajib Pajak yang merupakan kunci suksesnya *self assessment system* Secara rinci fungsi *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut

- a. Fungsi pelayanan, antara lain :
 - 1. Pelayanan Surat Keterangan Bebas (SKB)

2. Pelayanan lain

b. Fungsi Bimbingan Konsultasi, antara lain :

1. Bimbingan terhadap WP sehubungan dengan informasi atau analisa
2. Pemberitahuan surat tentang teknis perpajakan (jawaban dan pertanyaan)
3. Bimbingan kepada WP baru
4. Konsultasi langsung melalui media telepon, internet atau ruang konsultasi

c. Fungsi monitoring Wajib Pajak , antara lain :

1. Pemuktahiran data WP (SKT, SPPKP, dll)
2. Penerbitan surat tegoran tidak menyampaikan SPT
3. Pembuatan STP bukan hasil pemeriksaan
4. Pemberian himbauan perbaikan SPT
5. Pencarian dan pengumpulan data eksternal menyangkut WP (internet atau media masa)
6. Pengawasan dengan *Matching* data (data internal)
7. Penyusunan pemeriksaan
8. Pembuatan profile WP
9. Pembuatan monografi fiskal untuk wilayah kerja *Account Representative* (AR)

7. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seksi pemeriksaan menjalankan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengusulan Wajib Pajak yang akan dilakukan pemeriksaan
- b. Peminjaman dan pengembalian berkas dan data Wajib Pajak
- c. Penerbitan surat-surat dalam rangka penugasan pemeriksaan
- d. Penatausahaan Laporan Pemeriksaan Pajak dan Kertas Kerja Pemeriksaan

- e. Penelitian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang dan permohonan SPTLB Wajib Pajak patuh.

8. Seksi Penagihan

Seksi penagihan bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi penagihan menjalankan fungsi, sebagai berikut :

- a. Penatausahaan ketetapan pajak dan pelunasan atas ketetapan pajak tersebut
- b. Permohonan angsuran / penundaan pembayaran piutang pajak
- c. Pelaksanaan penagihan pajak dengan surat paksa
- d. Penerbitan surat permintaan pemblokiran rekening WP kepada pimpinan bank
- e. Pembuatan usulan pencegahan dan penyanderaan terhadap WP tertentu
- f. Pelaksanaan penagihan pajak seketika dan sekaligus
- g. Menjawab konfirmasi tunggakan pajak
- h. Pengusulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Pejabat fungsional terdiri atas pejabat fungsional pemeriksa pajak yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, pejabat Fungsional Pemeriksaan Pajak berkoordinasi dengan seksi Pemeriksaan.

3.7.4 Pelayanan KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu: (1) pelayanan dengan lisan, (2) pelayanan melalui tulisan dan (3) pelayanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk pelayanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Jenis-jenis jasa (pelayanan) yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Jakarta Duren Sawit kepada Wajib Pajak:

- 1. penjelasan umum melalui telepon, langsung, atau melalui surat (seketika);

2. pemberian nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan pengukuhan pengusaha kena pajak PKP (batas waktu 1-3 hari);
3. perubahan data/identitas Wajib Pajak (segera);
4. penghapusan NPWP, pencabutan nomor pokok pengusaha kena pajak, dan mutasi NPWP karena pindah tempat kedudukan/tempat tinggal (segera);
5. pengambilan formulir-formulir (seketika/segera);
6. penerbitan SKPKPP dan surat perintah membayar kelebihan pajak-SPMKP (batas waktu 1 bulan);
7. penerimaan pemberitahuan pembayaran/penyetoran pajak (segera/seketika);
8. pembetulan atas salah tulis/salah hitung dan kekeliruan penerapan undangundang (batas waktu 1 bulan);
9. pengurangan/pembatalan (batas waktu 1 bulan);
10. pengurangan/pembebasan pajak angsuran PPh Pasal 25, PPh Pasal 22, dan PPh Pasal 23 (batas waktu 1 bulan);
11. restitusi pajak (batas waktu 1 tahun);
12. peninjauan kembali atas surat tagihan pajak (STP);
13. penyelesaian keberatan/peninjauan kembali atas ketetapan pajak dan surat keputusan (batas waktu 1 bulan);
14. pemindahbukuan setoran pajak (segera);
15. permohonan untuk mengangsur, pencabutan sita, dan pembatalan lelang (batas waktu 1 bulan);
16. penyuluhan/ bimbingan perpajakan, menerima pengaduan/ informasi atas pelayanan yang tidak memuaskan (seketika).

Standar pelayanan bagi birokrasi umumnya ditentukan dalam Undangundang dan/ atau aturan pelaksanaannya. Pelayanan publik dinyatakan prima bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan, dimana pelayanan tersebut melebihi standar pelayanan atau minimal sama dengan standar yang ditentukan.

Untuk mendukung visi sebagaimana diuraikan sebelumnya, DJP terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak. Reformasi

administrasi perpajakan merupakan salah satu gebrakan yang telah dilakukan oleh DJP yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak. Kemudahan, kenyamanan dan kepuasan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan merupakan orientasi utama dan senantiasa dijadikan landasan untuk terus memperbaiki diri menuju institusi yang dipercaya dan dibanggakan.

Dari hal yang telah diuraikan diatas, DJP menciptakan beberapa produk berbasis teknologi informasi terkini, seperti *e-Reg (e-Registration)*, Modul Penerimaan Negara (MNP), *e-Payment (sistem pembayaran online)*, E-SPT dan *E-Filing (Sistem Pelaporan Pajak)*.

1. E-egistration

Merupakan sistem dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan NPWP secara Online dengan melakukan akses ke situs Memberikan pelayanan yang optimal kepada Wajib Pajak Melalui efesiensi DJP di www.pajak.go.id. Penerapan sistem ini bertujuan :

- a. waktu, Tenaga dan biaya.
- b. Menimalisasikan kontak langsung Wajib Pajak dengan Aparat Pajak
- c. Administrasi perpajakan semakin baik dan akurat

2. Modul Penerimaan Negara (MPN)

Modul penerimaan Negara merupakan modul penerimaan yang membuat serangkaian prosedur nilai dari penerimaan, penyetoran, pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan yang berhubungan dengan penerimaan Negara dan merupakan bagian dari sistem penerimaan dan anggaran Negara. Nilai lebih sistem MPN adalah karena terintegrasi dengan system perbankan serta adanya *Central Database* di Departemen Keuangan untuk transaksi penerimaan yang dapat diakses oleh unit-unit terkait dilingkungan Depkeu. SPN mencakup penerimaan Negara dari : Setoran Pajak, setoran bukan pajak, setoran PBB dan BPHTB, setoran bea masuk dan cukai, setoran pungutan ekspor, setoran pengembalian belanja Negara, setoran potongan SPM.

3. e-Payment (Sistem Pembayaran online)

Pembayaran dengan menggunakan fasilitas sistem pembayaran *on-line* dapat dilaksanakan melalui bank Persepsi/ Bank Devisa Persepsi. Sistem ini menghubungkan bank, DJPBN, dan DJP secara *on-line*. Setiap pembayaran direkam oleh Bank dan DJP pada saat yang bersamaan. Sistem yang ada pada DJP menerbitkan satu nomor menu MP3 unik yang disebut Nomor Tanda Pembayaran Pajak (NTPP) sebagai validasi setiap setoran pajak. Data pembayaran pajak di kantor pusat DJP akan ditransfer setiap hari ke sistem yang ada pada KPP, dan data ini secara otomatis akan dibukukan pada rekening Wajib Pajak

4. e-SPT dan e-Filing (Sistem Pelaporan Pajak)

e-SPT adalah aplikasi yang mempermudah Wajib Pajak dalam pelaporan PPh, PPN dan PPnBM. Aplikasi e-SPT sendiri disediakan secara gratis melalui para *account representative*, termasuk buku petunjuk maupun pelatihan kepada Wajib Pajak mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Data untuk e-SPT dapat diinput dari sistem komputer Wajib Pajak ke dalam aplikasi e-SPT. Data dalam e-SPT ditransfer ke dalam SIDJP segera setelah diterima dan divalidasi di TPT. Data ini akan dibukukan secara otomatis ke dalam rekening Wajib Pajak yang bersangkutan. Wajib Pajak dapat menyampaikan data e-SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh DJP.

3.7.5 Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak

Pada dasarnya semua penduduk suatu Negara wajib membayar pajak sebagai kewajiban kenegaraannya, tetapi banyak teori perpajakan yang membatasi orang yang dipungut pajak maupun orang yang dibebaskan dari kewajiban perpajakan. Batasan yang diberikan kepada Wajib Pajak tersebut diberi istilah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Tidak semua orang atau badan wajib mendaftarkan diri karena ada batasbatas yang mengaturnya yang tercantum dalam undang-undang perpajakan. Mereka yang wajib mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak adalah :

1. Orang pribadi yang mempunyai penghasilan lebih besar dari Penghasilan Tidak kena Pajak (PTKP)

2. Badan yang mempunyai penghasilan
3. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.

Menurut undang-undang No. 16 tahun 2000 diatas ada kepastian bahwa tidak ada pengecualian bagi siapaun untuk tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak , maka itu dapat dijadikan kunci bagi DJP sebagai pemegang otoritas perpajakan untuk memaksa setiap Wajib Pajak jika diharuskan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan kepadanya diberikan NPWP.

Setelah seorang penduduk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan memiliki NPWP, maka semua kewajiban perpajakan harus dipenuhi. Sistem perpajakan Indonesia menganut *Selft assessment system* yang artinya ada kepercayaan dari Fiskus kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, yaitu menghitung, menyetor, dan melaporkan hutang pajaknya. Melihat peraturan formal yang ada, maka tidak ada persyaratan khusus yang diminta untuk menjadi Wajib Pajak , hanya mendaftarkan diri ke Kantor Dirjen Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal dan atau tempat kedudukan Wajib Pajak tersebut.

Untuk menjamin terciptanya keselarasan anantara pemenuhan hak dengan kewajiban Wajib Pajak , berbagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, diikuti dengan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak . Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan melalui :

1. Pengawasan administratif

Dengan adanya fasilitas yang berbasis teknologi informasi, monitoring kepatuhan Wajib Pajak mudah melaksanakan karena *account representatives* mempunyai akses langsung ke seluruh data Wajib Pajak . Dengan akses tersebut AR dapat melaksanakan pengawasan dengan cara :

- a. Membandingkan antar SPT Wajib Pajak
- b. Menbandingkan SPT dengan data Wajib Pajak dan data dari pihak ketiga / alket dan informasi lainnya

c. Membandingkan seluruh data Wajib Pajak dengan profil Wajib Pajak yang dilakukan pemuktahiran (*update*) secara terus menerus.

2. Pemeriksaan

Dengan diterapkan sistem administrasi modern, maka fungsi pemeriksaan berada dalam unit organisasi Kantor Pelayanan Pajak, sehingga pengawasan kinerja pemeriksaan menjadi lebih efektif dan efisien. Upaya peningkatan kinerja pemeriksaan dilakukan untuk mencapai dua hal. Pertama, upaya meningkatkan produktivitas, kedua, adalah upaya untuk meningkatkan mutu pemeriksaan, baik dari segi jumlah pajak yang dihasilkan maupun dari segi kolektibilitas. Kinerja pemeriksaan di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit dapat dimonitor lebih baik dengan penerapan teknologi informasi pada administrasi pemeriksaan pajak, yaitu Sistem Informasi Manajemen Pemeriksaan Pajak (SIMPP).

3. Penagihan Pajak

Pemantuan dan penanganan tunggakan pajak di KPP dilaksanakan lebih baik karena sudah teradministrasikan melalui SI-DJP. Informasi yang terkait dengan tunggakan serta pembayarannya untuk masing-masing Wajib Pajak dapat diakses langsung melalui juru sita, *account representatives* maupun pihak-pihak yang berwenang, dan setiap tindakan penagihan dapat dimonitor melalui SI-DJP. Terhadap Wajib Pajak yang tidak / belum melunasi tunggakan pajak (STP, SKPKB, dan SKPKBT) pada waktunya. Sesuai dengan syarat-syarat tertentu baik syarat kuantitatif maupun kualitatif, penagihan juga dapat dilakukan dengan cara :

- a. Penagihan seketika dan langsung
- b. Pemblokiran rekening bank
- c. Pencegahan dan
- d. Penyanderaan

3.7.6 Sumber Daya Manusia KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi termasuk pelayanan kepada Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Duren sawit didukung oleh 93 pegawai. Dari jumlah tersebut sebanyak 60 pegawai yang secara langsung memberikan

layanan kepada Wajib Pajak. Secara rinci jumlah pegawai dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.8
Jumlah pegawai KPP Pratama Jakarta Duren Sawit
Per Januari 2012

PENDIDIKAN		GOLONGAN	
S2	5	IV	3
S1	47	III	77
D3	21	II	12
D1	7	I	0
SMA	12	-	-
JUMLAH	92	JUMLAH	92

Sumber : *thesis.binus.ac.id/.../2011-2-00243-AK%20Bab3001.d...*

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Demografi Responden

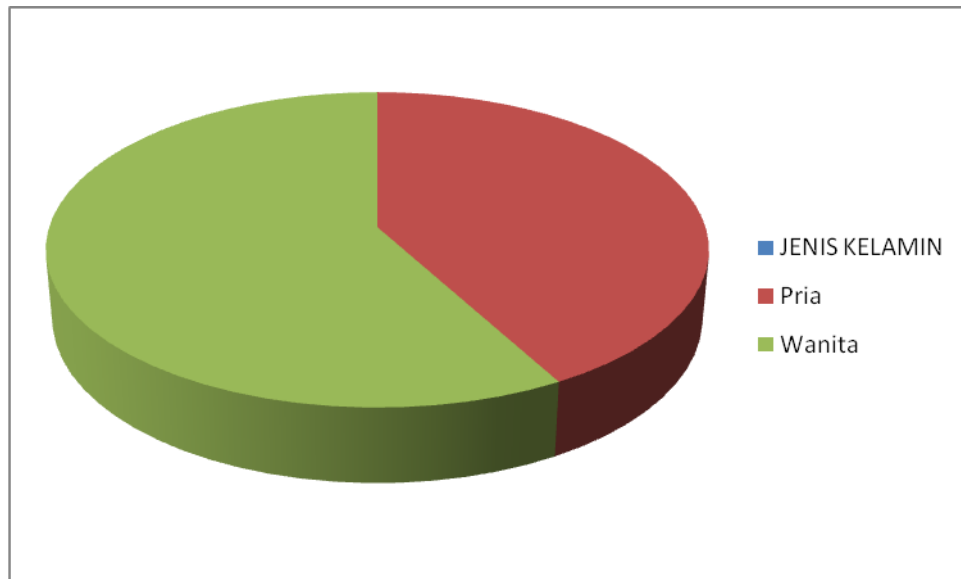
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit secara geografis terletak di Jalan Matraman Raya No.43, Jakarta Timur. Penulis dalam pengambilan pendapat dengan mendatangi langsung dan menanyakan kepada wajib pajak yang tinggal di tujuh kelurahan yaitu kelurahan Pondok Kelapa, Pondok Kopi, Pondok Bambu, Klender, Duren Sawit, Malaka Sari, dan Malaka Jaya sesuai jumlah sampel.

1.2 Deskripsi Data

Dalam hal responden penulis kelompokkan data sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

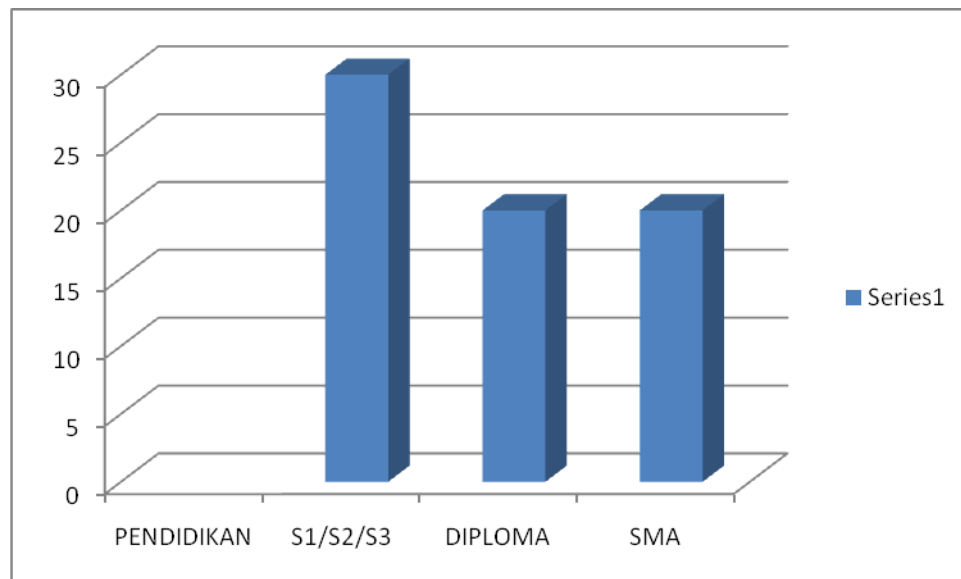
Responden yang diambil pendapatnya ada 70 orang yang terdiri 34 orang pria dan 37 wanita.



b. Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.1

Disini penulis mendapatkan responden dengan pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 30 orang, pendidikan Diploma III sebanyak 20 orang dan dengan pendidikan SMA sederajat sebanyak 20 orang.



4.3 Uji Persyaratan Analisis

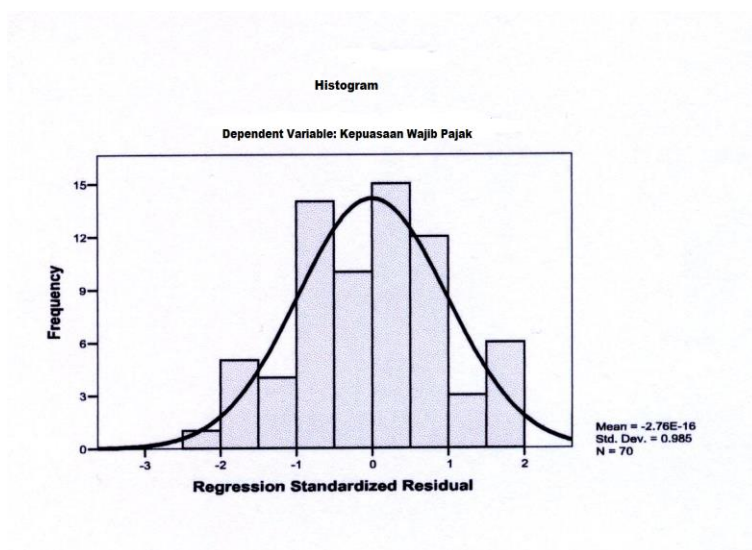
Gambar 4.2

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi, dalam mencocokkan model prediktif kedalam sebuah model yang telah dimasukkan kedalam Serangkaian data, masalah ini sering disebut dengan masalah pengujian Asumsi Klasik yang didalamnya termasuk pengujian Uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Hetrokedastistas, dan Uji Auto Korelasi.

4.3.1 Uji Normalitas Data

Adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data, uji ini merupakan pengujian yang paling banyak untuk analisa statistik parametrik. Pengujian uji normalitas diperlukan karena asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data terdistribusi normal. Untuk mengetahui bentuk distribusi data kita bisa menggunakan grafik distribusi dan analisis statistik. Penggunaan grafik distribusi merupakan cara yang paling gampang dan sederhana. Cara ini dilakukan karena bentuk data yang terdistribusi secara normal akan mengikuti pola distribusi normal dimana bentuknya mengikuti lonceng. Sedangkan

analisa statistik menggunakan analisa keruncingan dan kemencengan kurva dengan indikator keruncinngan dan kemencengan. (Dr.Purbayu Budi Santosa, MS. Ashari ,SE,Akt. Analisa Statistik dengan Microsoft Excell SPSS, 2005).

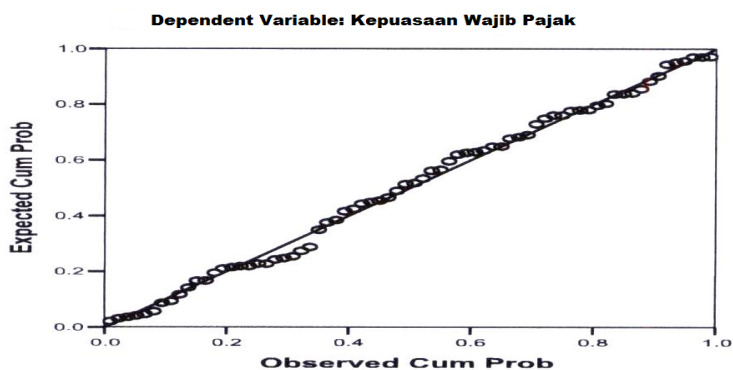


Gambar 4.3

Dari grafik di atas kita bisa melihat bahwa grafik kepuasan wajib pajak mengikuti bentuk distribusi normal dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal.

Selain dengan menggunakan histogram kita juga bisa melihat uji normalitas dengan menggunakan grafik P-P Plots. Suatu data akan terdistribusi secara normal jika nilai probabilitas yang diharapkan adalah sama dengan nilai probabilitas pengamatan.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.4

Pada grafik P-P Plots, kesamaan antara nilai probabilitas harapan dan probabilitas pengamatan ditunjukkan dengan garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis probabilitas harapan dan probabilitas pengamatan. Dari grafik terlihat bahwa nilai Plot P-P terletak di sekitar garis diagonal.

Uji Normalitas data dengan Kolmogorof-smirnov

Tabel 4.1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.36890977
Most Extreme Differences	Absolute		.063
	Positive		.063
	Negative		-.050
Kolmogorov-Smirnov Z			.527
Asymp. Sig. (2-tailed)			.944

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan perhitungan statistik, berikut disajikan hasil diskriptif data penelitian (Tabel 4.3). Besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,527 dan signifikan pada 0,944 (karena $p = 0,944 > 0,05$). Hal ini berarti data residual terdistribusi normal, sehingga dapat digunakan untuk pengolahan.

4.3.2 Uji Homogenitas

Uji ini digunakan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variabel sama. Pada analisis regresi misalkan, persyaratan analisis yang dibutuhkan adalah bahwa regresi untuk setiap pengelompokan berdasarkan variabel terikatnya memiliki variasi yang sama (Joko Sulistyono, S, S.I., 2010)

Dari tabel di atas

H_0 : Variabel pada kelompok data adalah sama (homogen)

H_1 : Variabel pada kelompok data adalah tidak sama (tidak homogen)

α : 0,05 daerah kritis

Dari data di atas didapat nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pada tiap kelompok data adalah sama.

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji ini memiliki tujuan untuk asumsi dalam model regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen (Dr. Purbayu Budi Santoso, MS. Ashari, SE, Akt, Analisis Statistik dengan Microsoft Excell & SPSS, 2005).

Suatu model regresi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila hasil perhitungan nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai variance inflation factor (VIF) < 10 (Ghozali, 2006).

Tabel 4.2

T

Coefficients^a

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Kepercayaan	.269	3.723
Kualitas Pelayanan	.369	2.710

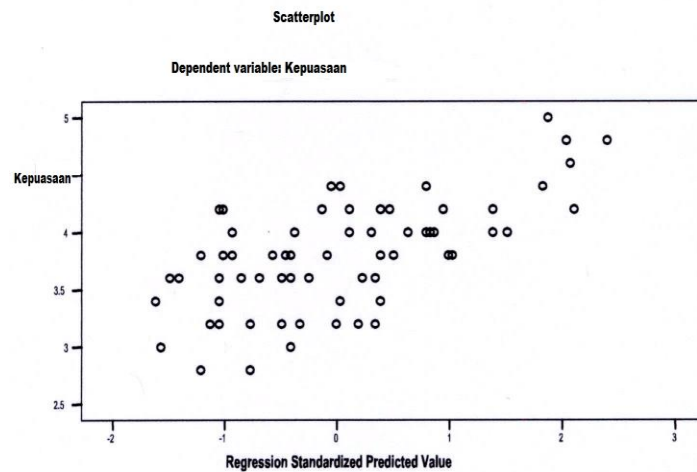
a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil analisis data yang diolah

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai tolerance kepercayaan 0,269 dan nilai tolerance kualitas pelayanan 0,369. Dari hasil output VIF terlihat bahwa nilai VIF dari kepercayaan sebesar 3,723 dan nilai VIF dari kualitas pelayanan sebesar 2,710. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas, sehingga tidak ada salah satu variabel pun yang harus dikeluarkan dari model regresi.

4.3.4 Uji Hetrokedastitas

Uji Hetrokedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residul suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residul stu pengamatan ke pengamatan laintetap, maka disebut homoskedastitas dan jika berbeda maka akan disebut hetrokedastistas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi hetrokesdastitas (Ghozali,2006), hasil uji hetrokesdastitas dalam tabel di bawah ini;



Gambar 4.5

4.3.5 Uji Auto Korelasi

Uji ini merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksudnya adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya atau sesudahnya . untuk mendeteksi gejala autokorelasi kita menggunakan uji Durbin-Waston (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) dan nilai DW tabel aturan pengujiannya adalah;

$d < d_1$ = Terjadi masalah auto korelasi yang positif yang perlu perbaikan

$d_1 < d < d_u$ = Ada masalah auto korelasi proakti tetapi lemah, dimana perbaikan akan lebih baik

$d_u < d < 4 - d_u$ = Tidak ada masalah autokorelasi

$4 < d_u < 4 - d_u$ = Masalah autokorelasi lemah, dimana dengan perbaikan akan lebih Baik

$4 - d_u < d$ = Masalah autokorelasi serius

(Dr. Purbayu Budi Santosa, MS Ashari, SE, Akt. Analisis Statistik dengan microsoft Excel & SPSS, 2005).

Dari hasil uji d menunjukan nilai Durbin – Watson sebesar 1,276. Untuk mengujinya kita harus mencari nilai Durbin-Watson table pada tabel Durbin-Watson. Dengan jumlah variabel independen 2 dan jumlah sampel 70, dari table Durbin-Watson diperoleh $d_1 = 1,23$ $d_u = 1,79$

$D_1 < d < d_u$ = Ada masalah autokorelasi positif tapi lemah, dimana Perbaikan akan lebih baik.

$1,23 < 1,276 < 1,79$ = Ada masalah autokorelasi positif tapi lemah, dimana perbaikan kan lebih baik .

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian menggunakan SPSS dimana model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*)

4.5 Pengujian Nilai Regresi

Tabel 4.3
Hasil Analisis Regresi
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,423	,204		2,121	,002
Kepercayaan	,722	,071	,801	9,334	,000
Kualitas Pelayanan	,318	,072	,147	6,426	,007

a Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Hasil analisis data yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi dapat dimasukan ke dalam persamaan

regresi sebagai berikut ini;

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$
$$Y = 0,423 + 0,722 X_1 + 0,318 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

X₁ = Kepercayaan

X₂ = Kualitas pelayanan

b₁,b₂ = Koefisien regresi

a = Konstanta

a = 0,423

b₁ = 0,722 ; t hitung (X₁) = 9,334

b₂ = 0,318 ; t hitung (X₂) = 6,426

e = Variabel independen lain di luar model regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi menggunakan bantuan program SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

- a) Nilai sebesar 0,423 merupakan nilai konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari kedua variabel independen dan faktor lain, maka variabel kepuasan wajib pajak mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu sebesar 0,423.
- b) Koefisien regresi 0,722 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kepercayaan yang diberikan pada pelanggan sebesar satu skor akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,722 atau sebesar 72,2% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- c) Koefisien regresi 0,318 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebesar satu skor akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,318 atau sebesar 31,8% tanpa dipengaruhi factor lainnya.
- d) Secara keseluruhan dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan wajib pajak adalah variable kepercayaan.

4.6 Uji Koefisien Regresi

Secara parsial koefisien regresi dapat diuji dengan t test pada setiap variable independen. Adapun pengujian nilai-nilai koefisien regresi parsial adalah sebagai berikut ini.

4.6.1 Uji Koefisien Regresi (b1) Kepercayaan

Langkah pertama, yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis alternatif (H_A) menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 70$) dan $\alpha = 0,05$, sehingga didapat degree of freedom ($df = 70 - 2 - 1 = 67$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 67$, maka $t_{tabel} = t_{0,05 ; 67} = 1,658$.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t hitung dengan bantuan SPSS dihasilkan t hitung sebesar 9,334 yang telah disajikan dalam persamaan regresi di muka.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t hitung dan t tabel. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($9,334 > 1,658$) maka t hitung terletak di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_A) diterima. Jadi hipotesis yang mengatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dapat diterima dan terbukti benar.

4.6.2 Uji Koefisien Regresi (b2) Kualitas Pelayanan

Langkah pertama, yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis

alternatif (HA) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 70$) dan $\alpha = 0,05$, sehingga didapat degree of freedom ($df = 68$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 68$, maka $t_{tabel} = t_{0,05 ; 68} = 1,658$.

Langkah ketiga, mengadakan perhitungan besarnya nilai t hitung dengan bantuan SPSS dihasilkan t hitung sebesar 6,426 yang telah disajikan dalam persamaan regresi di muka.

Langkah keempat, yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t hitung dan t tabel. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($6,426 > 1,658$), maka t hitung terletak di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (HA) diterima.

Jadi hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dapat diterima dan terbukti benar.

4.6.3 Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji F)

Uji yang digunakan adalah uji F dengan langkah-langkah berikut:

Langkah pertama, yaitu menentukan hipotesis nihil (H_0) yaitu variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara berganda tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Menentukan hipotesis alternatif (HA) yaitu variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara berganda mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Langkah kedua, menentukan besarnya F sig dengan ukuran sampel ($n = 70$) responden dengan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat degree of freedom ($df = (2 : 68)$) (lihat tabel df ANOVA). Jadi nilai F tabel $2:68 = 5,18$

Langkah ketiga, menentukan besarnya F hitung = 212,42

Langkah keempat, yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara F hitung dan F tabel. Berdasarkan nilai F hitung dan nilai F tabel ternyata F hitung lebih besar dari F tabel ($212,42 > 5,18$), maka hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (HA) diterima. Artinya

bahwa semua variabel independen yang terdiri dari variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.4

**Nilai *Adjusted R*
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823(a)	0.857	0.848	0.23714

a Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan,
Sumber : Hasil analisis data yang diolah

Bedasarkan perhitungan nilai adjusted R square sebesar 0,848. Artinya variabel independen yang terdiri variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sumbangan sebesar 84,8% terhadap kepuasan wajib pajak. Dari angka tersebut berarti ada variabel independen di luar model regresi ini yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang hanya sebesar 15,2%.

4.7 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna, dikarenakan penulis masih belajar melakukan penelitian dan keterbatasan ilmu yang penulis miliki dan waktu yang sibuk dengan kegiatan lainnya sehingga konsentrasi dan focus penelitian ini menjadi terganggu. Untuk itu penulis mohon maaf atas ketidak sempunaan penelitian ini, saran dan masukan yang membangun penelitian ini sangat penulis harapkan. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan atas dasar hasil pengujian hipotesis, secara keseluruhan penelitian tesis ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Secara parsial kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t yang ternyata nilai t hitung masing – masing variabel (X1) = 9,334 dan (X2) = 6,426 lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,658, maka t hitung terletak di daerah tolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_A) diterima. Jadi seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Secara berganda variabel kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dari hasil perbandingan nilai dari F hitung = 212,42 lebih besar jika dibandingkan dengan F tabel = 5,18.

5.2 Saran saran

Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Duren sawit, ada beberapa saran yaitu :

1. Kepercayaan wajib pajak perlu dijaga oleh KPP agar target penerimaan pajak dapat tercapai, dengan :
 - a. Menjaga dan memelihara petugas-petugas pajak yang berpengalaman dan mempunyai kualitas kerja, serta integritas yang baik dengan memberikan reward dan karir serta pelatihan-pelatihan yang masih diperlukan.

- b. Pola rekrutmen petugas pajak dan pendidikan moral harus selalu diperbaiki dan dilakukan secara ketat dan masiv agar tercipta petugas pajak yang dapat dipercaya.
 - c. Selalu meningkatkan pengawasan yang ketat terhadap petugas pajak agar tidak melanggar kode etik dan disiplin pegawai, dengan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sekecil apapun dan tidak menunggu bukti-bukti yang akhirnya pelanggaran kode etik pegawai tersebut menjadi maklum.
 - d. Selalu mengevaluasi dan memperbaiki system kerja dalam organisasi terhadap kejadian-kejadian dimasa lalu yang merusak citra KPP.
 - e. Melakukan studi banding dengan kantor pajak di luar negri bagaimana meningkatkan kualitas kerja petugas pajak serta bagaimanan manajemen pengelolaan masalah perpajakan.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak KPP perlu untuk meningkatkan:
- a. Kondisi gedung yang modern (tampilan fisik) dengan memperhatikan kebersihan, kenyamanan dengan interior yang menarik, memperbaharui fasilitas pendukung (parkir, escalator dan AC) yang lebih bagus lagi.
 - b. Selain itu perlu adanya training khusus mengenai cara pelayanan yang tersertifikasi untuk peningkatan kemampuan petugas atau karyawan dengan dalam menanggapi permintaan wajib pajak, seperti kesediaan membantu kesulitan wajib pajak, menyelesaikan keluhan konsumen dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan wajib pajak
 - c. Selalu memberikan layanan perpajakan secara maksimal, mempercepat proses layanan kepada Wajib Pajak dan meningkatkan kualitas layanan (proses penyelesaian restitusi pajak, keberatan atas ketetapan pajak atau jawaban surat dan lain-lain).
 - d. Mengadakan “Klinik Pajak” tempat Wajib Pajak berkonsultasi dan berdiskusi dengan pegawai.

- e. Melakukan pembinaan terhadap pegawai dan mengadakan forum diskusi antar pegawai.

5.3 Rekomendasi

Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak menjaga kepercayaan wajib pajak dengan melakukan saran-saran tersebut di atas. Dan membuat analisa kepuasan wajib pajak per-triwulan agar mendapat masukan dari wajib pajak tentang hal mana saja yang harus dilakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R, Lebin R, 2005, *Kepuasan Pelanggan* , PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. 2005. *Analisis statistic dengan Microsoft exel dan SPSS*. Yogyakarta
- Boediono B (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Brotodihardjo, R Santoso (1993), *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung : PT Erasco.
- Gaspersz, Vincent (1997), *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* , Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo, 2004, *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang, Telaah Manajemen*, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.
- Gronroos, Christian (1990), *Service Management and Marketing*, Massachusetts / Toronto : Lexington Books
- Handono Lisa, 2004, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*, Skripsi Petra, Malang.
- Imam Ghazali. 2006, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Joko Sulistyio, S.Si., 2010, *6 Hari Jago SPSS 17*, Yogyakarta, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing management milenium edition analysis, planning, implementation on control & edition*, Prentice Hall Inc, NewJersey.
- Kotler , Phillips (2003), *Marketing Management* 11th edition, Pearson Education Inc. New Jersey, Prentice Hall International.
- Kotler Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.

- Kuncoro, Mudrajat Phd, *Metode Riset untuk bisnis dan ekonomi*, Erlangga, 2003
- Lovelock, Christopher H (1996) *Service Marketing* , 3rd edition, Prentice Hall International Editions
- Parasuraman, A. Berry, L. and Zeithaml, 1985, A conceptual model of SQ and its implication for future research, *Journal of Marketing*.
- Santoso, Singgih , 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elek Media Komputindo.
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy , 2002, *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*, PT Elek Media Komputindo
- Silaban, Reinhard, 2004, Thesis : *Kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak : Studi Kasus Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu*, FISIP UI.
- Sugiyono, 2001, *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra , 2005, *Service, Quality, Satisfaction*, Andi Yogyakarta.
- Yamit, Zulian , (2005), *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Publikasi Elektronik:

Kusumaningtyas, Dieta, "Pengaruh Pemberitaan Kasus Mafia Pajak di Media Massa Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Penghasilan (Survey: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit) " *Skripsi Jakarta, 2011* " Library UPN Jakarta,
<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1hi/206612127/sk206612127.pdf>

Universitas Bina Nusantara, *Thesis*, 2011-2-00243-AK%20Bab3001.d, Jakarta. [http: thesis.binus.ac.id/.../2011-2-00243-AK%20Bab3001.d...](http://thesis.binus.ac.id/.../2011-2-00243-AK%20Bab3001.d...)

www.pajak.go.id



ABSENSI DAN AGENDA BIMBINGAN



NAMA : PANJI SURATRIADI
NIM : 71110004
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Nama Pembimbing : Prof.DR.Said Djamaludin, SE.MM

No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen
1	5 Juli 2013	Konsultasi Judul Tesis	
2	15 Juni 2013	Bab 1 dan Bab 2	
3	23 Juli 2013	Revisi Bab 1 dan Bab 2	
4	31 Juli 2013	Bab 3	
5	21 Agustus 2013	Revisi Bab 3	
6	3 September 2013	Bab 4 dan Bab 5	
7	4 September 2013	Penandatanganan dan pengesahan tesis	

KUESIONER PENELITIAN

No. Diisi petugas

PENGARUH SERVQUAL DAN KOMPETENSI PETUGAS ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit)

Kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i yang saya hormati, mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi kuesioner ini untuk mengetahui sejauhmana pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit. Data kerahasiaan Bapak/ Ibu sangat kami jaga atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan Bapak/ Ibu

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐
Perempuan
2. Status Perkawinan : ☐ Kawin ☐ Tidak Kawin
3. Usia : ☐ Dibawah 18 tahun ☐ 18 – 25
tahun ☐ 26 – 35 tahun ☐ 36 – 45
☐ 46 – 55 tahun ☐ Diatas
55 tahun
4. Alamat Tinggal di Kelurahan :
☐ Pondok Bambu ☐ Pondok Kelapa ☐ Pondok Kopi ☐ Duren Sawit ☐
Malaka Sari
☐ Klender ☐ Malaka Jaya
5. Pendidikan Terakhir :
☐ SD/ MI ☐ SMP/MTS ☐ SMA/ MAN/ SMK ☐ Diploma
(D1,D2,D3,D4) ☐

Sarjana (S1,S2,S3)

Lainnya.....

6. Pekerjaan :

☐ Wiraswasta/ Usaha Mandiri
Negeri Sipil/ TNI/ POLRI aktif

☐ Karyawan Swasta ☐ Pegawai

☐ Pensiunan

☐ Lainnya.....

A. KEPERCAYAAN

Bapak/ Ibu diminta menjawab kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit yang Bapak/ Ibu terima dan rasakan

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu.

Kode : 5 = Sangat Baik Sekali
 4 = Sangat Baik
 3 = Baik
 2 = Kurang Baik
 1 = Kurang Baik Sekali

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
A. KEPERCAYAAN						
1	Saya yakin petugas pajak mempunyai pengalaman dalam menyelesaikan masalah pajak					
2	Saya yakin seluruh petugas pajak memiliki kualitas kerja dalam melayani wajib pajak					
3	Saya yakin seluruh petugas pajak memiliki kecerdasan dalam menganalisa masalah perpajakan					

B. KUALITAS PELAYANAN

Bapak/ Ibu diminta menjawab kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit yang Bapak/ Ibu terima dan rasakan

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu.

Kode : 5 = Sangat Baik Sekali
 4 = Sangat Baik
 3 = Baik

2 = Kurang Baik
1 = Kurang Baik Sekali

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
	A. Tangible/ Aspek nyata					
4	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai fasilitas fisik seperti gedung, tempat parkir, dan toilet yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit					
5	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai peralatan pendukung di Tempat Pelayanan Terpadu seperti komputer, printer, dan lainnya untuk memberikan pelayanan					
6	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kenyamanan dan kerapihan ruangan Tempat Pelayanan Terpadu					
7	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai penampilan para pegawai pajak seperti kerapihan, kesopanan, dan keserasian pakaian dalam menjalankan tugasnya					
8	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai ketersediaan dan kemudahan memperoleh formulir pajak untuk digunakan dan diisi					
	B. Reliability/ Keandalan	5	4	3	2	1
9	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pajak					
10	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai ketegasan dan ketepatan pegawai pajak dalam penerapan peraturan perpajakan					
11	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pajak yang jelas dan mudah dimengerti					
12	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua Wajib Pajak (fair)					
13	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai pelayanan yang diberikan pegawai pajak yang sesuai dengan kebutuhan					
	C. Responsiveness	5	4	3	2	1
14	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai ketepatan waktu pembukaan Loket pelayanan pajak					
15	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kecepatan pegawai dalam menanggapi keluhan dalam menangani keluhan perpajakan					
16	Bagaimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kesediaan pegawai untuk menjawab pertanyaan wajib pajak					

D. Assurance/ Jaminan		5	4	3	2 1
17	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai jaminan tidak ada penarikan biaya atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak				
18	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kemampuan dan kecakapan pengetahuan pajak yang dimiliki pegawai pajak dalam menjalankan tugas				
19	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kemampuan pegawai pajak dalam menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak				
E. Emphaty/ Kepedulian		5	4	3	2 1
20	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kepedulian dan profesionalisme yang ditunjukkan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan				
21	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai kepedulian dan profesionalisme yang ditunjukkan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan				
22	Bagimana Tanggapan Bapak/ Ibu mengenai pemahaman pegawai pajak terhadap kebutuhan spesifik/ karakter wajib pajak				

B. KEPUASAAN WAJIB PAJAK

Diminta menjawab seberapa besar kepuasan Bapak/ Ibu atas kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit

Petunjuk: Berikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu.

Kode : 5 = Sangat memuaskan sekali
4 = Sangat memuaskan
3 = Memuaskan
2 = Tidak memuaskan
1 = Sangat tidak memuaskan

	KEPUASAAN YANG DIRASAKAN	5	4	3	2	1
24	Seberapa puaskah Bapak/ Ibu akan Kualitas pelayanan yang diberikan kantor pajak Jakarta Duren Sawit					
25	Seberapa puaskah Bapak/ Ibu akan kualitas sarana dan prasarana yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Duren Sawit					
26	Seberapa puaskah Bapak/ Ibu akan kemudahan administrasi perpajakan dan kemudahan dalam membayar pajak					

Terima kasih Bapak/ Ibu sudah meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner kami.

Lampiran : Data Ordinal Variabel Bebas dan Variabel Terikat

RES	VARIBEL																								
	Kepercayaan			Tangible					Reliabilty					Responsiveness			Assurance			Emphaty			Kepuasan WP		
	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	4	5
1	4	2	3	2	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	2
2	2	5	2	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	5	4	3	5	2	3	2	2	4	4	4	4
3	4	4	2	3	2	2	5	2	2	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	2
4	2	3	3	5	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	5	2	3	4	2	3	3	4	3
5	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4
6	3	4	4	5	4	5	4	1	2	3	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	4	5	2	5	4	3	4	2	2	5	4	3
8	5	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3
9	3	5	5	2	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3
10	3	5	3	2	3	2	4	3	2	5	4	2	3	4	5	3	4	3	3	5	3	1	4	3	3
11	4	5	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	1	4	3
12	1	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	1	3	4	3	2	1	4	4
13	1	5	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	5	4	4	3	1	3	3	4	5	1	3	4
14	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	1	4	3	4	5	1	5	3
15	1	4	3	2	3	2	4	3	2	5	4	4	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	2	3	4
16	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	5
17	2	4	5	4	5	2	4	5	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	5	5	3
18	5	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	5	5	5	3	1	1	4	3	3	3
19	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	1	4	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	3
20	4	5	4	3	4	3	3	4	2	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	4
21	4	5	3	3	3	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4
22	3	4	3	4	3	2	4	1	3	3	4	4	5	5	2	3	5	3	4	5	3	5	2	4	3
23	2	3	2	2	2	2	3	1	4	3	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2	4	4
24	2	3	5	5	5	4	4	1	3	4	2	3	3	5	3	2	5	2	4	3	4	5	2	2	5
25	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3	5
26	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	3	3	3	5	4	1	3	4	5	2
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	5	3	5	3	3	4	2	2	3	4	5	2
28	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	5	2
29	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	2	3	3
30	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	3	3	1	2	4	2
31	3	3	3	3	3	4	3	1	1	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	3
32	4	5	2	4	2	2	2	3	1	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	1
33	5	4	5	2	5	3	3	2	1	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	2	1	1	3	3	4
34	4	4	4	3	4	3	3	2	1	5	3	4	2	3	5	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4
35	3	5	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	3	3	2	2	4	3	4
36	5	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4

37	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
38	5	3	2	3	2	5	3	2	2	3	2	5	4	4	3	3	4	5	4	2	2	5	5	5	3
39	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	2	3	2	4	3	5	3	1	3	4	4	3	3
40	5	4	2	3	2	4	3	1	3	4	3	3	2	5	4	5	5	5	3	1	4	4	3	3	4
41	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	2	1	2	5	3	3	5
42	5	3	5	4	5	2	3	2	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	2	1	3	4	3	4	4
43	4	3	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4	4	5	3
44	4	4	2	3	2	3	3	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	4	2	4	1	4	4	4	5
45	5	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3	5	5	5	3	2	4	5	3	4	3
46	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	2	5	5	5	2	2	2	5	3	5	5
47	4	3	4	5	4	3	2	3	1	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5
48	5	5	4	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5
50	4	5	2	3	2	3	5	3	2	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	5
51	5	5	3	3	3	4	4	4	1	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	3	4	5	4	4
52	4	5	3	2	3	2	2	2	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4
53	4	5	4	2	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4	5
54	4	5	2	4	2	3	3	3	3	4	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5
55	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	1	1	5	5	4	4
56	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	2	4	3	5	5	5	2	2	4	4	5	5	5
57	4	4	1	3	1	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	4	3	4	3	3	2	3	5	3	4
58	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	4	5
59	4	3	3	4	3	1	3	1	3	4	3	4	3	5	2	5	4	4	3	4	2	4	1	4	3
60	5	4	4	3	4	2	4	1	3	5	2	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	2	3	5	1
61	4	5	3	1	3	2	4	2	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3
62	4	4	2	2	2	5	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2
63	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	4	5
64	5	5	3	3	3	4	3	1	2	5	2	4	1	4	5	2	3	5	3	5	4	3	4	3	4
65	5	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	4	2	3	4	4	5
66	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	2	1	3	4
67	5	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	1	5	5	4	5	3	4	3	4	4
68	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	5
69	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	3	2	5	1	2	5	4	3	2	3	4
70	2	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	2	3	4	5	5	2	4	4	3	1	2	3	4