

- Persepsi ...  
ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga  
- 706 ...

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI SURABAYA

TEA 03/06

Man



ANDI MANURUNG  
NIM. 090310593L

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005



**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK DI SURABAYA**

**ANDI MANURUNG**  
**NIM. 090310593L**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK DI SURABAYA**

**TESIS**

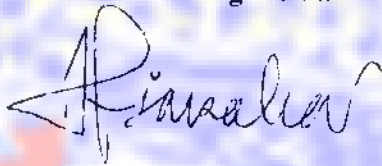
Untuk memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Akuntansi  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

**ANDI MANURUNG**  
**NIM. 090310593L**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005**

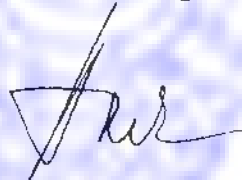
**TESIS INI TELAH DISETUIJI**  
**TANGGAL 25 8 - 2005**

Oleh  
Pembimbing Ketua



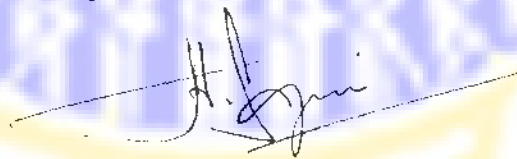
**H. Heru Tjaraka, Drs., M.Si., Ak**  
**NIP. 132.054.304**

Pembimbing I



**Dr. Hj. Siti Sulasmi, Psi., MSc**  
**NIP. 130.787.690**

Mengetahui  
Ketua Program Studi Magister Akuntansi



**Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ph.D., Ak**  
**NIP.131.123.695**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta atas petunjuk dan hidayah - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini dengan judul : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya*. Penyusunan penelitian tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi program pascasarjana pada program Magister Akuntansi di Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam tesis ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, kesempatan serta pengorbanan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyatakan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Med. H. Puruhito,dr., SpBT, selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec.H. Karjadi Mintaroem, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Prof.Dr. H. Muhammad Amin, dr.,Sp.P, selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.

4. Bapak H. Heru Tjaraka, Drs., M.Si., Ak, selaku Dosen pembimbing ketua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian tesis ini.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Sulasmi, S.Psi., M.Sc, selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak membantu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Magister Akuntansi Universitas Airlangga, yang secara tulus memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat khususnya dalam menunjang proses persiapan dan penyelesaian tesis ini.
7. Bapak Drs. H. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ph.D, Ak., selaku ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya.
8. Bapak Drs. H. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ph.D, Ak., Bapak Drs. Ee. Sudibjo, MM, Bapak Widartoyo, Drs.,M.Si.,Ak dan Ibu Dr. Dian Agustia, M.Si., Ak yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam menguji tesis ini.
9. Bapak Pimpinan beserta seluruh staf Kantor Pelayanan Pajak Pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I Surabaya.
10. Buat Istriku beserta anakku yang tercinta "Azi" yang dengan penuh kesabaran dan kesetiaan menanti penyelesaian studi serta do`a yang senantiasa dipanjatkan untuk proses penyelesaian tesis ini.
11. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta kemudahan-kemudahan dalam fasilitas demi terselesaikannya penulisan tesis ini.

Akhirnya tesis ini diharapkan agar dapat bermanfaat dan merupakan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya.

Surabaya, Agustus 2005

Penulis

Andi Manurung



## RINGKASAN

Nama : Andi Manurung (NIM : 0903105931)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya

Penerimaan pajak Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I yang ditargetkan selama periode tahun 1998 s/d 2004 terealisasi, kecuali pada tahun 2000 s/d 2001 mampu terealisasi sebesar 95,2 % dan 99,5 %. Hasil tersebut membuktikan bahwa pihak DJP harus berupaya untuk mengambil langkah supaya realisasi penerimaan pajak harus jauh lebih besar dari yang ditargetkan karena dikhawatirkan kalau tidak segera diantisipasi kemungkinan tahun-tahun mendatang akan mengalami kemerosotan / tidak bisa meraih penerimaan pajak yang ditargetkan. Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang prima dan berusaha memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (*tax consciousness*) kepada Wajib Pajak, sehingga dengan langkah tersebut tebalnya disiplin Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak akan terbentuk dan langkah permulaan untuk menuju ke arah pelaksanaan *self assesment* yang murni (menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak sendiri) akan tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara deskripsi apakah kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan, tingkat kemampuan SDM dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai pintu gerbang pelayanan yang diberikan oleh KPP harus mampu mewujudkan pelayanan satu atap dan sebagai suatu tempat masuk dan sekaligus pintu keluar seluruh produk pelayanan (*one stop service*) yang diberikan KPP sehingga TPT merupakan cerminan dari pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh KPP.

Penelitian ini dilakukan melalui metode wawancara yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada Wajib Pajak yang datang ke KPP pada saat batas akhir pelaporan kewajiban perpajakannya meliputi Wajib Pajak Badan Maupun Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga sampel yang didapat berjumlah 397 Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak meskipun sudah baik tetapi belum dapat disebut prima karena pelaksanaan prosedur pelayanan belum diberikan secara profesional dimana petugas dalam menjalankan tugasnya sering tidak menepati batas penyelesaian pelayanan yang diminta oleh Wajib Pajak tersebut, serta sistem informasi perpajakan yang belum mendukung sepenuhnya terhadap pelayanan yang diberikan KPP sehingga dalam menyelesaikan keluhan dari Wajib Pajak petugas kurang handal (*reliability*).

Agar pelayanan dapat dilaksanakan secara prima perlu dilakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai/petugas oleh atasannya dengan melakukan kontrol secara rutin atau berkala terhadap ketepatan penyelesaian pelayanan yang diminta Wajib Pajak dan juga dengan meninjau kembali sistem informasi



perpajakan yang digunakan oleh KPP apakah sudah benar-benar dapat mengatasi segala kebutuhan Wajib Pajak, juga perlu diberikan training berkala kepada petugas agar bisa melakukan tugasnya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan serta pemberian penghargaan (reward) yang seimbang dengan beban kerja petugas pajak bisa dalam hal memberikan kenaikan tunjangan petugas pajak yang selama ini masih mereka rasakan belum seimbang dengan beban kerja yang ditugaskan yaitu mencapai target penerimaan pajak yang selalu meningkat dari tahun ke tahun.

Hasil Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,266 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 26,60 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Yang berarti bahwa semua variabel bebas mampu memberikan kontribusi dalam memberikan kepuasan Wajib Pajak sebesar 26,60 %. Kecilnya pengaruh kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y) disebabkan karena belum dimanfaatkannya secara optimal fungsi loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yaitu hanya terbatas pada pelayanan untuk memasukkan permohonan Wajib Pajak, melaporkan kewajiban perpajakan Wajib Pajak termasuk didalamnya permohonan untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pencabutan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dll, sedangkan untuk mendapatkan outputnya Wajib Pajak masih menghubungi seksi terkait yang berhubungan dengan kepentingan Wajib Pajak contohnya untuk pengambilan kartu NPWP dan NPPKP Wajib Pajak harus menghubungi seksi Tata Usaha Perpajakan dan masih banyak output lainnya dari TPT yang tidak dapat penyelesaian di TPT tersebut.

Dari pembahasan dan simpulan dapat diberikan saran-saran yang ditujukan kepada DJP beserta jajarannya yaitu dengan (1) membuat strategi pelayanan Wajib Pajak dengan cara (a) mengetahui fakta yang terjadi di lapangan mengenai proses pelayanan kepada Wajib Pajak, dari fakta tersebut akan dapat diketahui elemen mana dari kualitas pelayanan prima perpajakan yang harus dioptimalkan, (b) Mengimplementasikan dengan maksimal apa yang menjadi misi DJP di Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu, (c) Mengerahkan segala kelebihan apa yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu. (2) Membangun tim yang berorientasi pada Wajib Pajak yang efektif, dengan cara : (a) Memilih orang yang tepat dengan kemampuan yang sesuai dan memiliki tempramen yang cocok untuk melayani Wajib Pajak di barisan terdepan (di TPT), (b) menjamin kecocokan antara sifat kepribadian yang melekat pada petugas pelayanan di TPT dengan tuntutan tugas yang harus dilakukannya, (c) Membangun budaya cinta kepada Wajib Pajak dan (d) Selalu memonitor kebutuhan Wajib Pajak.

Surabaya, Agustus 2005  
Andi Manurung

## SUMMARY

Nama : Andi Manurung (NIM.090310593 L)

Judul : Prime Service Quality Influence of Taxation to Taxpayer Satisfaction In Surabaya

Lease acceptance at Kanwil DJP Java of Part of East I targeted by during year period 1998 s/d 2004 terealisasi, except to year 2000 s/d 2001 able to terealisasi of equal to 95,2 % and 99,5 %. The result prove that party DJP have to cope to take action so that realize lease acceptance have to much more big from targeted by because felt concerned about except that is immediately anticipated by the possibility of yrs. come will experience of decline / cannot reach for lease acceptance targeted. One of step which must be gone through by giving prime service quality and try to give high lease discipline and knowledge ( tax consciousness) to Taxpayer, so that with the step of Taxpayer discipline thickness in executing its obligation in paying lease will be formed and step start to head for pure execution self assesment calculating, remit, and report lease will be reached.

This research aim to to prove descriptively whether prime service quality of taxation covering service procedure execution, mount ability human resource medium and infrastructure availability at TPT have an effect on signifikan to Taxpayer satisfaction in Surabaya.

Inwrought Service Place ( TPT) as service gateway given by KPP have to able to realize service one roof and as a pullin and at one blow way out of entire/all service product ( one stop service) what is given by KPP so that TPT represent reflection from service given as a whole by KPP.

This research is conducted by through method interview that is propogatedly is quisioner to incoming Taxpayer to KPP at the time of taxation obligation reporting equifinality it cover taxpayer corporation and also personal people taxpayer. So that sampel which got to amount to 397 taxpayer.

Result of research indicate that taxation service execution which is passed to taxpayer though have good but not yet earned referred as prime because service procedure execution not yet been given professionally where worker in running its duty often do not coincide boundary of solving of service asked by the taxpayer, and also information system of taxation which not yet supported full to service given by KPP so that in finishing sigh from worker taxpayer less rely on ( reliability).

In order to the enforceable service primely require to be conducted by observation to staff performance by his superior conducted control routinely or periodic to accuracy of solving of service asked by taxpayer as well as revisedly is information system of taxation used by KPP whether have really can overcome all taxpayer requirement, also require to be given by periodic training to worker in order to can conduct its duty as according to procedure and standard which have been specified and also the appreciation gift ( well-balanced reward) with work load of lease worker can in the case of giving lease worker subsidy increase which during the time they still feel not yet well-balanced with work load

assigned by that is reach lease acceptance goals which always mount from year to year.

Result of Coefficient determinasi ( $R^2$ ) in this research is equal to 0,266 indicating that variation of explainable Y by all independent variable in model of equal to 26,60 % and the rest explained by variable of outside model. meaning that all free variable able to give contribution in giving satisfaction of taxpayer equal to 26,60 %. Minimizing of influence quality of prime service of taxation covering execution of service procedure ( X1), mount ability human resource ( X2) and availability of medium and infrastructure ( X3) to taxpayer satisfaction ( Y) caused by because not yet exploited of in an optimal fashion function of counter Place of Inwrought Service ( TPT) that is only limited to the service to include taxpayer application, reporting obligation of taxation of taxpayer is inclusive of in it the application to get Fundamental Number of Taxpayer ( NPWP), repeal of number of inauguration of entrepreneur incur lease, while to get output of taxpayer still contact related/relevant section which deal with importance of taxpayer of the example for intake of card of NPWP and NPPKP of taxpayer have to contact section arrange the effort taxation and still a lot of other output from TPT which cannot the solving in the TPT.

From solution and node can be given by a suggestion addressed to DJP therewith its line that is by ( 1) making strategy of service of taxpayer by ( a) know fact that happened in field hit process of service to taxpayer, from the fact will be able to be known which element from quality of prime service of taxation which must be optimal, ( b) the Implementation maximally what becoming mission of DJP in office of service at lease of through Place of Inwrought Service, ( c) Conscript all excess of what owned by Office of Service of lease through Place of Inwrought Service. ( 2) Develop:Building team orienting at effective Taxpayer, by : ( a) Chosen one who precisely appropriate ably and own temperament which is suited for serving taxpayer in frontline in TPT, ( b) guarantee suitable among nature of coherent personality at worker of service in TPT with demand of duty which must conduct of, ( c) Develop:Build culture love to taxpayer and ( d) Always monitor taxpayer requirement.

Surabaya, August 2005  
Andi Manurung



## ABSTRACT

Nama : Andi Manurung (NIM.090310593 L)

Judul : Prime Service Quality Influence of Taxation to Taxpayer Satisfaction in Surabaya.

Progressively the increasing of sensitivity society of its rights will to be served by where society want existence of gilt edged good service and also or so-called prime hence the governmental institution in this case Office of Service of lease as public institution have to able to realize service given by toward the prime service beside the duty Directorate General Taxation which enough heavily in reaching goals of acceptance which have been specified in APBN as source acceptance of prime facie state

Inwrought Service Place as service gateway given by KPP have to be able to realize service one roof and as a pullin and at one blow way out of entire/all service product ( one stop service) what is given by KPP so that TPT represent reflection from service given as a whole by KPP.

Service given by KPP altogether have been arranged with certain standard and procedure is good the than side of accuracy service, human resource and also from facet of medium and infrastructure provided but in reality of service given by KPP still claim taxpayer to deal with other section so that make a process of service become tardy and generate unsatisfaction of taxpayer as object which must be served, though *Human Resource* at TPT also represent worker coming from section showed and have very comprehend all regulation about its duty but accuracy in finishing its duty not yet as according to standard which have been specified so that the the condition become resistance to giving of prime service.

Research conducted by through interview that is propagatedly is quisioner to incoming taxpayer to KPP at the time of equifinality of reporting of obligation of taxation cover taxpayer of corporate and also taxpayer of personal people.

Result of research indicate that taxation service execution which passed to a taxpayer though have good but not yet earned referred as prime because service procedure execution not yet been given professionally where worker in running its duty often do not coincide boundary of solving of service asked by the taxpayer, and also information system of taxation which not yet supported full to service given by KPP so that in finishing sigh from worker taxpayer less rely on ( reliability)

In order to the enforceable service primely require to be conducted by observation to staff performance by its superior conducted control routinely or periodic to accuracy of solving of service asked by taxpayer as well as revisedly information system of taxation used by KPP whether have really can overcome all Taxpayer requirement, also require to be given by periodic training to worker in order to can conduct its duty as according to procedure and standard which have been specified and also the appreciation gift ( well-balanced reward) with

work load of lease worker can in the case of giving lease worker subsidy increase which during the time they still feel not yet well-balanced with work load assigned that is reach lease acceptance goals which always mount from year to year.

**Keyword :** *Prime of Service Procedure.. Mount Ability Human Resource. . Availability of and medium and infrastructure at TPT to Taxpayer Satisfaction.*



## DAFTAR ISI

Sampul Depan.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Penetapan Panitia Penguji.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Ringkasan.....	ix
Summary.....	xi
Abstract.....	xiii
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Permasalahan.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Terhadap Jasa atau Layanan.....	10
2.1.1. Definisi Jasa atau Layanan.....	10
2.1.2. Ciri-Ciri atau Karakteristik Jasa.....	11
2.1.3. Sifat-Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	13
2.1.4. Keputusan Jasa Layanan Pada Pelanggan.....	14
2.2. Kualitas Jasa atau Layanan.....	15
2.2.1. Mengelola Kualitas Jasa.....	23
2.3. Kualitas Layanan Prima.....	25
2.4. Pengertian Pajak.....	36
2.5. Sistem Pemungutan Pajak.....	36
2.6. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).....	39
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	40
2.8. Pengaruh Kualitas Aplikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.9. Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	47
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1. Kerangka konseptual.....	50
3.2. Hipotesis Penelitian.....	54

<b>BAB IV MATERI DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Pendekatan Penelitian .....	55
4.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	55
4.3. Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel .....	57
4.4. Teknik Penentuan Sampel .....	60
4.5. Jenis dan Sumber Data .....	62
4.6. Metode Pengumpulan Data .....	62
4.7. Uji Kualitas Data .....	63
4.7.1. Uji Validitas .....	63
4.7.2. Uji Reliabilitas .....	63
4.8. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	64
4.8.1. Teknik Analisis .....	64
4.8.2. Pengujian Hipotesis .....	65
<b>BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Deskriptif Data Penelitian .....	69
5.1.1. Data Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan .....	69
5.1.2. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan SDM .....	70
5.1.3. Data Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana .....	71
5.1.4. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak.....	72
5.2. Analisa dan Hasil Penelitian .....	73
5.2.1. Uji Kualitas Data.....	73
5.2.1.1. Uji Validitas.....	73
5.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	75
5.2.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
5.2.2.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
5.2.2.2. Pengujian Hipotesis.. .....	77
5.2.2.2.1. Uji F .....	77
5.2.2.2.2. Uji t .....	79
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
7.1. Kesimpulan .....	88
7.2. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rencana dan Realisasi Penerimaan Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I.....	2
Tabel 1.2. Rencana dan Realisasi Penerimaan KPP pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I.....	3
Tabel 2.1. Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian.....	29
Tabel 4.1. Proporsional Sampel Wajib Pajak Efektif Masing-Masing KPP di Surabaya.....	62
Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)...	70
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan SDM (X2).....	71
Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana Dan Prasarana (X3).....	72
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	73
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 5.7. Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	77
Tabel 5.8. Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan.....	78

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.	Kualitas Jasa.....	24
Gambar 3.1.	Kerangka Konseptual “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya.....	53
Gambar 4.1	Kurva distribusi $F_{\alpha}$ .....	67
Gambar 4.2.	Kurva distribusi $t_{\alpha}$ .....	68
Gambar 5.1.	Distribusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan atau Keseluruhan.....	79
Gambar 5.2.	Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Pelaksanaan Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	81
Gambar 5.3.	Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Tingkat Kemampuan SDM terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	81
Gambar 5.4.	Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.

Lampiran 2. Data Tanggapan Responden.

Lampiran 3. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas.

Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.

Lampiran 5. Tabel F

Lampiran 6. Tabel t dan Tabel r

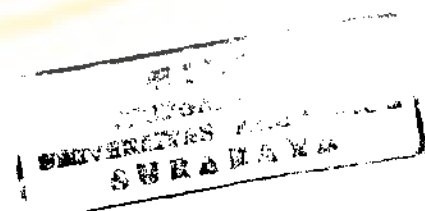
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini penerimaan negara yang menjadi primadona dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara adalah dari sektor perpajakan sehingga beban yang dipikul oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga semakin berat dimana DJP harus mampu untuk memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan tersebut. Untuk dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan tersebut DJP berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak sehingga nantinya diharapkan dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan, maka kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak juga akan semakin meningkat karena Wajib Pajak juga akan merasakan manfaat (*utilitas*) pajak yang telah mereka bayarkan namun pelayanan yang diberikan oleh DJP belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan sering terdengarnya keluhan masyarakat Wajib Pajak atas pelayanan yang telah diberikan DJP melalui Kantor-Kantor Pelayanan Pajak yang langsung berhubungan dengan masyarakat Wajib Pajak.

Usaha yang terus digalakan terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak adalah pemberian pelayanan yang baik dan prima yang diharapkan akan mampu memberikan motivasi kepada Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.



Data penerimaan pajak dari keseluruhan jenis pajak yang meliputi rencana dan realisasi di Kantor Wilayah DJP Jawa Bagian Timur 1 dari tahun 1998 s/d 2004 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Rencana dan Realisasi Penerimaan Kanwil DJP Jawa Bagian Timur 1

Tahun	Rencana (Target)	Realisasi	Persentase
1998	2.454.908,7	3.570.483,1	145,4
1999	3.773.893,6	3.894.333,0	103,2
2000	3.376.549,6	3.215.351,3	95,2
2001	5.057.176,2	5.029.677,9	99,5
2002	5.581.800,9	5.588.514,3	100,1
2003	5.436.409,8	5.504.889,4	101,3
2004	6.179.111,9	6.179.491,5	100,0

Sumber : <http://kanwil1.tj.jabagtum1/anonografi/2004.htm> (Jaringan Internal DJP)

Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar penerimaan pajak yang ditargetkan selama periode tahun 1998 s/d 2004 terealisasi, kecuali pada tahun 2000 s/d 2001 mampu terealisasi sebesar 95,2 % dan 99,5 %. Hasil tersebut membuktikan bahwa pihak DJP harus berupaya untuk mengambil langkah supaya realisasi penerimaan pajak harus jauh lebih besar dari yang ditargetkan karena dikhawatirkan kalau tidak segera diantisipasi kemungkinan tahun-tahun mendatang akan mengalami kemerosotan / tidak bisa meraih penerimaan pajak yang ditargetkan. Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang prima dan berusaha memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (*tax consciousness*) kepada Wajib Pajak, sehingga dengan langkah tersebut tebalnya disiplin Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak akan terbentuk dan langkah permulaan untuk menuju ke

arah pelaksanaan *self assesment* yang murni (menghitung, menyeter, dan melaporkan pajak sendiri) akan tercapai.

Sedangkan data penerimaan pajak masing-masing wilayah KPP di Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I selama tahun 2003 s/d 2004 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2  
Rencana dan Realisasi Penerimaan KPP pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I

KPP	2003			2004		
	Rencana	Realisasi	%	Rencana	Realisasi	%
Sukomanunggal	286.980,5	328.427,1	114,4	377.030,9	430.146,5	114,1
Kremlangan	936.265,1	810.189,9	86,5	731.972,7	755.216,2	103,2
Pabean Cantikan	762.631,5	767.857,0	100,7	904.205,3	982.033,7	108,6
Gubeng	386.085,6	414.621,5	107,4	504.917,8	506.230,1	100,3
Tegalsari	425.930,8	431.059,0	101,2	517.698,2	397.845,4	76,8
Sawahlan	134.868,5	139.866,1	103,7	166.818,0	176.525,2	105,8
Wonocolo	670.164,5	718.482,9	107,2	853.508,6	875.265,2	102,5
Rungkut	313.585,6	394.579,5	125,8	459.079,0	407.841,0	88,8
Genteng	915.796,8	936.420,6	102,3	966.919,9	878.175,5	90,8
Simokerto	292.410,3	297.680,1	101,8	358.134,3	348.472,4	97,3
Total	5.124.719,1	5.239.183,7	102,2	5.840.284,7	5.757.751,1	98,6

Sumber : <http://kanwil11/jabagtuml/monografi/2004.htm> (Jaringan Internal DJP)

Dari hasil penerimaan pajak di 10 KPP pada tahun 2003 sebagian besar terealisasi dari yang ditargetkan kecuali 1 KPP yang tidak terealisasi yaitu di Surabaya Kremlangan yang hanya mampu merealisasikan penerimaan pajak sebesar 86,5 %. Sedangkan pada tahun 2004 dari 10 KPP ternyata terdapat 4 KPP yang tidak mampu merealisasikan penerimaan pajak dari yang direncanakan yaitu di Tegalsari yang hanya mampu merealisasikan sebesar 76,8 %, Rungkut mampu merealisasikan sebesar 88,8 %, Genteng mampu merealisasikan sebesar 90,8 dan Simokerto mampu merealisasikan sebesar 97,3 %. Sehingga secara keseluruhan dari 10 KPP pada tahun 2003 terealisasi sebesar 102,2 %, sedangkan pada tahun 2004 hanya mampu merealisasikan sebesar 98,6 %.



Untuk dapat mencapai target penerimaan pajak yang dari tahun ke tahun terus meningkat maka salah satu upaya adalah meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan pembentukan TPT sebagai pintu gerbang pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak, baik atau buruknya kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan di TPT tersebut. TPT diharapkan dapat dijadikan tolak ukur efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka langkah yang harus ditempuh dalam memaksimalkan kinerja pelayanan pihak Kantor Pelayanan Pajak melalui TPT adalah memberikan training berkala bagi petugas TPT supaya profesionalismenya dalam melayani Wajib Pajak dapat terus mengalami peningkatan dan dapat selalu mengevaluasi hasil kerjanya secara berkala pula, sehingga apa yang menjadi hambatan dan apa yang perlu dikembangkan dalam melayani Wajib Pajak dapat dioptimalkan, serta melengkapi fasilitas pendukung untuk mempercepat dalam proses pelayanan kepada Wajib Pajak.

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai pintu gerbang terdepan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sekaligus sebagai tempat pintu masuk dan pintu keluar seluruh produk pelayanan (*one stop service*) yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan juga dirnaksudkan agar Wajib Pajak dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang terintegrasi dalam Kantor Pelayanan Pajak sebagai gerbang operasional pelayanan yang diberikan KPP dengan menggunakan perangkat sistem komputer sehingga dapat diharapkan akan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Tetapi kenyataan yang terjadi



di kantor pelayanan pajak Surabaya, TPT dalam KPP belum berfungsi sebagaimana mestinya dimana laporan-laporan Wajib Pajak masih menuntut Wajib Pajak untuk menghubungi seksi-seksi lainnya untuk menyelesaikan laporan yang berkaitan dengan usaha Wajib Pajak dan belum bisa diselesaikan di TPT, apa yang menjadi persepsi konsumen (Wajib Pajak) mengenai kemampuan aparat dalam melayani Wajib Pajak dan fasilitas pelayanan yang diberikan serta kemudahan dalam proses pelayanan ternyata tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapan Wajib Pajak yang sebelumnya mempunyai persepsi bahwa dengan visinya yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang didukung dengan aparat yang profesional dan mempunyai integritas yang tinggi maka pelayanan kepada Wajib Pajak akan mendapat prioritas utama dalam mewujudkan visi DJP tersebut tetapi implementasinya sering kali terjadi antrian panjang, sering terjadi kesalahan data, fasilitas fisik perkantoran juga kurang sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Begitupula dengan kemampuan petugas TPT dalam melayani Wajib Pajak yaitu sebagian besar petugas tidak ramah dalam menanggapi keluhan Wajib Pajak dan kurang profesional serta tidak tanggap terhadap apa yang menjadi keluhan Wajib Pajak

Berdasarkan fakta hasil penerimaan pajak yang fluktuatif dan kondisi pelayanan di lapangan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak, maka peneliti tertarik mengangkat topik tersebut ke dalam tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya".

## 1.2. Permasalahan

Pokok permasalahan dalam proposal ini adalah sesuai dengan penjelasan dalam latar belakang masalah yaitu bagaimana meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima pada TPT sebagai pintu gerbang pelayanan dan apa yang diharapkan pelayanan satu tempat (*one stop service*) akan bisa terwujud.

Dengan pemberian pelayanan prima yang dapat memuaskan Wajib Pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga membayar pajak bukan merupakan paksaan lagi tetapi karena kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri yang pada akhirnya akan meningkatkan hasil penerimaan pajak. Faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan prima adalah faktor prosedur pelayanan, sumber daya manusia dan sarana dan prasarana serta Undang-Undang pajak yang mendasarinya sehingga dari uraian tersebut dapat dirinci pertanyaan pokok permasalahan yang timbul dari penelitian ini yaitu :

1. Apakah secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan prima yang meliputi variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya ?
2. Apakah secara satu-satu (parsial) kualitas pelayanan prima yang meliputi variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM

(X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk membuktikan apakah secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.
2. Untuk membuktikan apakah secara satu-satu (parsial) kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan suatu masukan kepada pihak DJP bahwa TPT sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan pada akhirnya untuk mencapai target penerimaan negara.
2. Dapat diidentifikasi fasilitas-fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan atau ditambah pada TPT sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang tidak sama dapat memberikan pelayanan yang sama memuaskan dalam memenuhi harapan Wajib Pajak.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini memuat sub-sub yang menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini diuraikan mengenai teori-teori dan ketentuan-ketentuan atau peraturan-peraturan yang digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Beberapa literatur yang digunakan diantaranya adalah kualitas pelayanan prima, standar pelayanan, kepuasan Wajib Pajak dan Tempat Pelayanan Terpadu.

### **Bab III Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian**

Pada bab ini digambarkan kerangka konseptual dari pelaksanaan prosedur pelayanan prima, tingkat kemampuan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana di TPT solusi pelaksanaan pemberian pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak.

### **Bab IV Materi dan Metode Penelitian**

Pada Bab ini diterangkan metodologi yang digunakan dalam pembuatan tesis, populasi dan sampel, jenis-jenis data, sumber data, lokasi dan pengolahan data. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Pendekatan analisis regresi linier berganda adalah untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan prima di TPT.

## **Bab V Analisis dan Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan tentang rekapitulasi data tanggapan responden dari keseluruhan variabel penelitian. Selanjutnya akan dilakukan analisis terhadap variabel penelitian tersebut dan dapat digunakan sebagai pembahasan untuk menjawab hipotesis penelitian

## **Bab VI Pembahasan**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil analisis guna menjawab hipotesis penelitian dan implikasi dari hasil analisis dengan teoritis.

## **Bab VII Penutup**

Pada bab ini akan di sampaikan mengenai kesimpulan akhir dari hasil penelitian. Penulis akan menyertakan rekomendasi yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1. Tinjauan Terhadap Jasa atau Layanan

##### 2.1.1. Definisi Jasa atau Layanan

Jika berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pengertian tentang pelayanan atau jasa itu sendiri serta bagaimana hubungannya antara pelayanan itu sendiri dengan pemasaran.

Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (1993:494) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa merupakan kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba dan merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak terikat pada penjualan produk atau jasa.

Menurut Stanton (1991 : 220) jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk



atau jasanya untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata. Akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Menurut Kotler (1995 : 96) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain. Dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

### 2.1.2. Ciri-Ciri atau Karakteristik Jasa

Dalam penyusunan program pemasaran, jasa memiliki empat karakteristik yang harus dipertimbangkan yaitu : (Kotler, 1995 : 84)

a. Tidak berwujud (*Intangible*)

Jasa tidak berwujud, karena tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium. Sebelum transaksi pembelian, pembeli harus mempunyai keyakinan yang teguh pada pemberi jasa, sedangkan pemberi jasa dapat melakukan hal-hal tertentu untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya apakah itu berupa mesin atau manusia. Jasa harus diciptakan dan digunakan habis pada saat bersamaan. Ditinjau dari sudut pemasaran, ciri tak terpisahkan ini kerap kali berarti bahwa penjualan langsung merupakan satu-satunya distribusi. Serta bahwa jasa penjual tidak dapat dijual dalam banyak pasar. Ciri ini juga membatasi luasnya usaha pemasaran.



c. **Bervariasi (*Variability*)**

Bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan. Pembeli jasa sangat menyadari sifat yang mudah berubah ini, sehingga mereka sering bertanya-tanya dulu sebelum menentukan siapa pemilik jasa yang dipilih.

d. **Daya tahan (*Perishability*)**

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan mantap, karena menghasilkan jasa itu sebenarnya, dapat dengan mudah disusun terlebih dahulu, tetapi kalau permintaan berubah-ubah naik turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

Sementara Lovelock (1984:30) menyatakan bahwa jasa mempunyai tiga karakteristik utama: (1) *More intangible than tangible* (cenderung tidak berwujud). Jasa merupakan perbuatan, penampilan, atau suatu usaha sehingga bila konsumen membeli jasa maka umumnya jasa tersebut tidak berwujud. (2) *Simultaneous production and consumption* (produksi dan konsumsi serentak). Jasa diproduksi dan dikonsumsi dalam waktu yang sama artinya penghasil jasa hadir secara fisik pada saat konsumsi berlangsung. (3) *Less standardized and uniform* (kurang terstandarisasi dan seragam). Industri jasa cenderung dibedakan berdasarkan orang (*people based*) dan (*equipment based*). Hasil jasa berdasarkan orang kurang memiliki standarisasi dibandingkan dengan hasil jasa menggunakan peralatan.

Dengan karakteristik jasa seperti diatas maka bagi konsumen akan menimbulkan kesulitan yang lebih besar dalam mengevaluasi kualitas jasa (*service quality*) dibanding dengan kualitas barang (*goods quality*). Bagaimana konsumen mengevaluasi investasi jasa/pelayanan yang ditawarkan lebih rumit dan beragam daripada mereka mengevaluasi penggunaan bahan/material.

### 2.1.3. Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa

Menurut Kotler (1995 : 107), pemasaran jasa mempunyai beberapa sifat khusus yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Menyesuaikan dengan selera konsumen (Komunikasi).

Merupakan gejala *buyers market* dimana pembeli (konsumen) berkuasa memperlihatkan suasana pasaran jasa pada saat ini, dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan memperhatikan selera konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

- b. Keberhasilan pemasaran jasa dipengaruhi oleh jumlah pendapatan penduduk, yang dimaksud adalah semakin tinggi penghasilan seseorang, maka makin banyak persentase yang dibelanjakan oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhannya yang berarti permintaan jasa akan meningkat.

- c. Pemasaran jasa tidak ada pelaksanaan fungsi penyimpanan.

Pada dasarnya jasa tidak dapat disimpan karena jasa tersebut diproduksi bersamaan dengan waktu jasa tersebut dikonsumsi.

- d. Mutu jasa dipengaruhi oleh benda berwujud (perlengkapan).

Yang dimaksud adalah bahwa jasa berubah sifatnya tidak berwujud. Oleh sebab itu konsumen akan memperlihatkan pelayanan perusahaan sebagai tanda bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut mempunyai mutu yang baik. Dalam hal ini konsumen jasa mempunyai tugas utama untuk mengelola benda berwujud tersebut agar memberikan jasa yang memuaskan sehingga konsumen merasa yakin bahwa jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut adalah jasa yang nomor satu.

- e. Saluran distribusi pemasaran jasa tidak begitu penting.

Yang dimaksud adalah dalam pemakaian jasa perantara tidak digunakan, tetapi ada beberapa jenis jasa tertentu yang menggunakan agen-agen perantara. Misalnya : perdagangan saham obligasi, jasa angkutan dan sebagainya melalui biro-biro penyaluran.

- f. Adanya masalah dalam pemasaran dan harga jasa.

1. Adanya faktor-faktor musim-musiman dalam permintaan jasa.
2. Belum adanya kesadaran masyarakat akan keuntungan-keuntungan yang ditimbulkan oleh pemakaian jasa tersebut.
3. Masalah harga dari jasa sangat banyak ditentukan oleh orang atau lembaga yang menghasilkan jasa tersebut.

#### **2.1.4. Keputusan Jasa Layanan Pada Pelanggan**

Pelayanan pelanggan (Kotler, 1997 : 82), merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan. Sedangkan pelayanan jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak

kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Perusahaan berusaha menunjukkan kualitas jasa mereka melalui bukti fisik dan penyajian. Suatu perusahaan akan mengembangkan suatu penampilan dan gaya yang dapat diamati dalam menangani pelanggannya sehingga dapat menyampaikan nilai yang diharapkan bagi konsumen, baik itu kebersihan, kecepatan, atau manfaat lain. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman lampau, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa, mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi pada penyedia, begitu pula sebaliknya.

## 2.2. Kualitas Jasa atau Layanan

Gaapmayer (Kadir, 2001:81) menyatakan bahwa kualitas didefinisikan dengan cara menemukan keseluruhan harapan dari konsumen serta melanjutkan aktivitas meningkatkan nilai produksi atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut. Menurutnya kualitas adalah suatu tujuan yang sukar dipahami sebab harapan dari konsumen selalu berubah. Setiap sebuah standar yang baik ditemukan, maka konsumen menuntut lagi agar diperoleh standar yang lebih baru dan lebih baik, sehingga selalu dituntut peningkatan standar. Oleh karenanya, kualitas didefinisikan sebagai sebuah proses bukan merupakan suatu hasil akhir, sehingga peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan pelanggan atau dikenal dengan konsep *Continuous Quality Improvement (CQI)*.

Kualitas pelayanan sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan (*perception of performance based*) yang dialami konsumen berasal dari perbandingan tentang perasaan yang diharapkan seharusnya diterima konsumen dari pelayanan produsen atau perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja dari pelayanan yang diperolehnya. Hal ini kualitas layanan dipandang sebagai derajat serta arah dari perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapannya.

Secara sederhana definisi menurut Boediono (2003 : 113), mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sehingga yang dikatakan mutu adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Dalam hal produk apabila tidak memenuhi harapan pelanggan maka produk tersebut kurang bermutu. Begitu juga dengan jasa dari suatu instansi, selama tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanannya tidak bermutu. proses pelayanan, dalam hal tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana) yang berarti mutu pelayanannya kurang. Dengan demikian, pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. atau semakin kecil kesenjangannya antara



pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pengertian mutu dapat diartikan, kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu, menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Pengertian mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Pelayanan kepada pelanggan (*customer service*) menurut Boediono (2003: 114), merupakan suatu kombinasi antara seni (*art*) dan ilmu (*science*). Untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori atau prinsip, melainkan harus berani mencoba mempraktekkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan, melaksanakan pelayanan kepada pelanggan bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan, sehingga aparat / petugas pelayanan dituntut kreativitasnya dari waktu ke waktu yaitu tiada hari tanpa kreativitas dalam menghadapi pelanggan. Dari hal tersebut bersama waktu dan tantangan yang dihadapinya, maka akan membuat seseorang akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan tercipta pelayanan yang prima. Pelayanan dikatakan bermutu (*prima*) apabila berhasil memuaskan pelanggan yang dilakukan secara terus-menerus.

Masih menurut Boediono (2003 : 116) mengemukakan bahwa unsur menciptakan kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan langkah berurutan, yaitu sebagai berikut :

- a. Menerima dan menyambut pelanggan (*greet customers*);
- b. Menghargai dan menghormati pelanggan (*value customers*);
- c. Tanggap dan peduli untuk membantu pelanggan (*ask how to help customers*);
- d. Mendengarkan dan memperhatikan pelanggan (*listen to customers*);
- e. Peduli dalam melayani pelanggan (*help customers*);
- f. Mengundang agar pelanggan bersedia untuk mempergunakan jasa

Dari hal tersebut diharapkan pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat / petugas layanan. Karena dalam rangka menciptakan mutu pelayanan dengan standar pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan diperlukan persepsi yang sama antara pelanggan dengan yang memberikan pelayanan sehingga akan terjalin hubungan timbal balik yang sangat menguntungkan kedua belah pihak. Untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang kompetitif, setiap badan usaha harus dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik dimana produk itu sendiri dapat berupa barang dan jasa. Seperti yang dikatakan Kotler (1994: 252) bahwa "*Product is anything that can be offered to a market for attention. Acquisition, use, or consumption that might satisfy a want or need. It includes physical object services, person, place, organizations, and ideas.*" Artinya produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi sehingga dapat



memenuhi kebutuhan dan keinginan. Produk itu sendiri meliputi barang, jasa, sumber daya manusia, tempat, organisasi, serta ide yang ada.

Secara umum jasa dapat dibedakan menjadi dua, yaitu jasa murni dan jasa campuran. Pada jasa murni tidak terdapat aliran barang artinya badan usaha hanya memberikan layanan saja. Misalnya badan usaha taksi, bioskop. Sedangkan pada jasa campuran terdapat produk dan juga layanan. Misalnya hotel, rumah makan dan lain sebagainya. Dalam bisnis keuangan perlu dipertimbangkan penyajian kualitas layanan yang baik, karena pelanggan dalam menilai sesuai kualitas layanan tidak hanya memperhatikan hasil dari layanan tersebut, tetapi juga proses pemberian layanan tersebut.

Adapun definisi jasa menurut Kotler (1996: 660) adalah sebagai berikut:

*“A service is any activity or benefit that one party can offer to another that essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.”* Definisi tersebut

mengandung arti bahwa jasa merupakan tindakan yang ditawarkan oleh badan usaha. Layanan tersebut dapat terkait dan juga tidak terkait dengan produk fisik.

Sebagai contoh dikaitkan dengan layanan yang terkait dengan produk fisik adalah rumah makan, sedangkan yang tidak terkait dengan produk fisik adalah dokter.

Adapun karakteristik jasa menurut Kotler dan Armstrong (1993: 661 - 662) adalah *intangibility* berarti bahwa jasa memiliki sifat yang tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, didengar, diraba sebelum adanya transaksi pembelian. *Inseparability* mengandung pengertian bahwa jasa tidak dapat dipisahkan karena dalam penyampaian jasa tersebut terjadi interaksi antara konsumen dengan penghasil

jasa. *Variability* berarti bahwa jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan. *Perishability* mengandung arti bahwa jasa tidak dapat disimpan sehingga harus langsung dikonsumsi saat itu juga.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 16) mengatakan, *“Customer do not evaluate service quality solely on the outcome of a service. They also consider the process service delivery.”* Dalam mengevaluasi kualitas layanan sebuah badan usaha pelanggan biasanya tidak mengevaluasi kepuasan layanan dari hasilnya saja, tetapi mereka juga memperhatikan bagaimana proses penyampaian sebuah layanan. Jadi, pada dasarnya pelangganlah yang menentukan baik buruknya kualitas jasa yang diberikan oleh badan usaha. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 16) yang mengatakan bahwa *“Only customer judge quality.”* Agar pelanggan dapat menilai proses penyampaian kualitas layanan tersebut maka pelanggan harus mengadakan/melakukan transaksi pembelian terlebih dahulu pada badan usaha tersebut. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kontak antara pelanggan dengan karyawan. Pada saat layanan tersebut diberikan seperti yang dikatakan oleh Chase and Aquilano (1995: 106) yaitu, *“Customer contact refers to the physical presence of the customer in the system.”* Maksudnya adalah kontak dengan pelanggan terjadi pada saat pelanggan secara fisik berada dalam sistem layanan badan usaha tersebut.

Dengan berada ditempat layanan badan usaha, pelanggan dapat menilai jaminan kualitas layanan yang diberikan sehingga bahwa keterlibatan/kontak

pelanggan dalam menilai proses penyampaian layanan oleh karyawan suatu badan usaha sangat tinggi. Menurut Ebert and Griffin (1995: 239) *“High contact system is level of service customer contact which the customer receives the service as part of system.”* Artinya hubungan antara pelanggan dan layanan dimana pelanggan menerima layanan sebagai suatu bagian dalam sistem layanan dalam badan usaha tersebut. Sedangkan definisi kontak menurut Ebert and Griffin (1995: 239) adalah *“Low contact system is level of service customer contact in which the customer need not be a part of system to receive the service.”* Artinya suatu tingkat hubungan antara layanan dan pelanggan dimana pelanggan bukan bagian dari sistem layanan badan usaha sehingga pelanggan tidak secara langsung berhubungan dengan badan usaha ketika badan usaha tersebut diberikan.

Sulit bagi pelanggan untuk mempersepsikan kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas suatu produk (hal ini disebabkan karena karakteristik yang unik dari jasa), maka untuk mengatasi kenyataan bahwa pelanggan tidak membandingkan layanan seperti halnya membandingkan suatu produk, maka yang dapat disimpulkan bahwa yang dipergunakan untuk mempersepsikan kualitas layanan antara lain : penampilan fisik bangunan, kebersihan ruangan, penampilan karyawan, kecepatan layanan, konsistensi layanan dari waktu ke waktu, pesanan terpenuhi secara cepat, karyawan menguasai daftar menu, dan sebagainya. Hal-hal tersebut adalah segala segala sesuatu yang dapat membentuk persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diterima dari badan usaha. Seperti yang dikatakan oleh Blumberg (1991: 104) yaitu, *“Service quality is rated the basis of a broad variety of perception.”*

Maksudnya adalah kualitas layanan pada dasarnya dapat diukur/dinilai dari bermacam-macam persepsi sehingga kepuasan layanan suatu badan usaha mempunyai peranan penting dalam membentuk persepsi pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan layanan dinilai berdasarkan persepsi pelanggan. Hal ini dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 44) yang mengatakan bahwa, "*Service quality is the customer perception of the superiority of the service.*" Hal ini berarti bahwa layanan yg diberikan oleh suatu badan usaha harus sesuai dengan persepsi pelanggan. Oleh karena itu badan usaha harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar dapat memenuhi/ bahkan mampu melampaui kebutuhan pelanggan agar tercapai kepuasan.

Untuk dapat mengevaluasi kepuasan layanan sebuah badan usaha sudah baik atau belum, maka salah satu kriteria yang dapat digunakan adalah kepuasan layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha sudah sesuai dengan persepsi pelanggan. Bila layanan tersebut sesuai/bahkan melebihi persepsi pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan badan usaha tersebut berkualitas. Oleh karena itu badan usaha harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar tercapai kepuasan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Blumberg (1991: 24) bahwa, "*Service quality is very strongly affected by customer perception at reality.*" Kepuasan layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan tentang kenyataan yang ada. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maka pelanggan akan selalu menggunakan layanan badan usaha tersebut dan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan maka dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan yang ada. Menurut

Adam dan Ebert (1989: 521), "*Quality is customer perception.*" Persepsi yang baik akan timbul bila pelanggan mempunyai pengalaman yang baik dan merasa puas terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh badan usaha. Demikian pula sebaliknya jika pelanggan mempunyai pengalaman yang buruk sehingga tidak puas dengan kepuasan layanan yang diberikan maka akan timbul persepsi yang buruk.

### 2.2.1. Mengelola Kualitas Jasa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Parasuraman, et.al., (1990 : 240) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang tinggi dengan mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

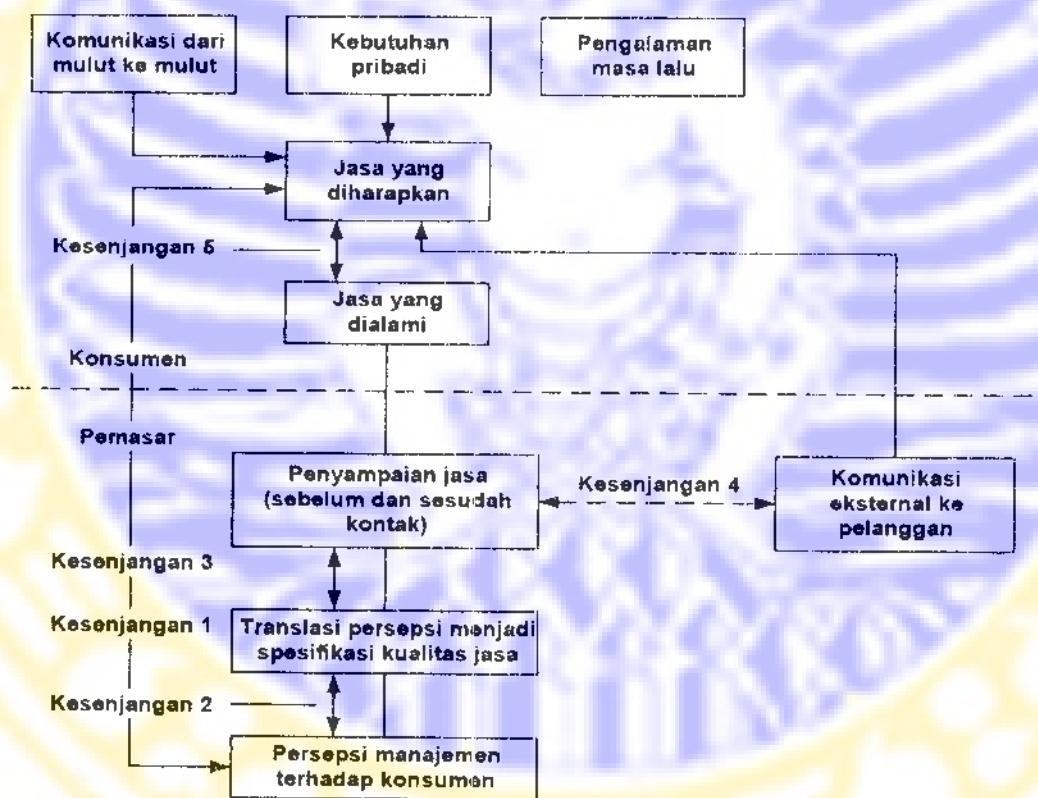
- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik.





- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen oleh pernyataan yang dibuat para wakil perusahaan dan iklan perusahaan.
- 5) Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut.

Gambar 2.1. Kualitas Jasa



Sumber : Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of marketing, Fall.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasuraman, et al., 1985) yaitu :

- 1) Berwujud (*Tangible*) : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi
- 2) Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) : Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 4) Kepastian (*Assurance*) : Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) Empati (*Empathy*) : Kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono (1998 : 26) menyatakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

### **2.3. Kualitas Layanan Prima**

Sehubungan Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan banyak kebijaksanaan sebagai respon terhadap tuntutan masyarakat yang semakin peka atas hak-haknya untuk dilayani dengan cepat dan akurat, maka berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak pelayanan prima pada Kantor Pelayanan

Pajak dapat ditingkatkan lagi dengan memberdayakan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Disamping itu sejalan dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia dan sebagai salah satu bentuk implementasi *good government governance*, maka pelayanan pada wajib pajak mendapat perhatian yang lebih baik untuk mewujudkan pelayanan prima. Untuk itu Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai gerbang terdepan unit operasional Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dirasakan perlu untuk lebih diberdayakan lagi elemen kualitas layanan yang meliputi :

1. **Prosedur Pelayanan.**

Dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagaimana yang telah diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ.9/1995 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan :

- a. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak
- c. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional
- d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya
- e. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsive dan efektif
- f. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab K.P.P.

## 2. Organisasi

Pembentukan TPT di kantor Pelayanan Pajak bersamaan dengan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) berdasarkan surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-09/PJ.9/1995 tanggal 20 Oktober 1995, untuk memberikan kejelasan tanggung jawab tugas-tugas administrasi, pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak di TPT menjadi tanggung jawab Kepala Seksi TUP, sedangkan tugas-tugas penyediaan data dan hal-hal teknis yang berhubungan dengan komputer menjadi tanggung jawab Kepala Seksi PDI.

## 3. Sumber Daya Manusia

Penunjukan petugas yang bertugas di TPT dilakukan melalui Nota Dinas Kepala KPP yang dilakukan setiap bulan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Berpenampilan menarik serta ramah
- b. Menunjukkan sikap dan perilaku yang simpatik
- c. Integritas dan dedikasi yang tinggi
- d. Kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat mengoperasikan komputer
- e. Pengetahuan yang memadai di bidang perpajakan bagi yang ditempatkan di *information desk*.
- f. Penunjukan koordinator harian /mingguan yang bertanggung jawab

## 4. Sarana dan prasarana

Untuk menunjang pemberian pelayanan yang prima kepada wajib pajak, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Tersedianya ruangan yang lapang, kursi yang nyaman, toilet yang bersih, *AC/exhaust fan* dan *dispenser*, sehingga memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang.
- b. Apabila dimungkinkan diterapkan sistem nomor urut untuk setiap Wajib Pajak yang datang sesuai jenis pelayanan yang diinginkan.
- c. Tersedianya formulir-formulir yang dibutuhkan Wajib Pajak.
- d. Tersedianya loket informasi (*information desk*) dan penempatan penanggungjawabnya.
- e. Slogan-slogan perpajakan yang dipasang di tempat-tempat strategis dan mudah dibaca Wajib Pajak / masyarakat antara lain :
  - a. Semua pelayanan tidak dipungut biaya
  - b. Semua formulir perpajakan dapat diminta gratis
  - c. Bila anda tidak puas dengan pelayanan kami, silahkan memasukkan saran atau aduan ke kotak pengaduan / saran atau laporkan kepada Kepala Kantor .
- f. Tersedianya papan pengumuman, kotak saran, leaflet dan brosur mengenai hak dan kewajiban serta prosedur pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan
- g. Komputer dan printer dalam jumlah yang seimbang dengan beban pekerjaan.

Standar pelayanan yang diharapkan pada KPP dari Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sesuai dengan Keputusan



Direktur Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 pada tanggal 3 Februari 2003 adalah sebagai berikut :

1. Pasal 2, yaitu :
  - a. Pelayanan di TPT diberikan sesuai dengan jam kerja KPP.
  - b. TPT tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan pada jam istirahat, yang pengaturannya diserahkan kepada Kepala KPP.
2. Pasal 3, yaitu :
  - a. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala KPP dengan memperhatikan kecakapan petugas dan beban kerja di TPT.
  - b. Petugas TPT bertanggung Jawab kepada Koordinator Pelaksana Pelayanan Terpadu pada KPP selain KPP Wajib Pajak Besar atau kepada Kepala Seksi Pelayanan pada KPP Wajib Pajak Besar.
  - c. Setiap Petugas TPT diberi *login* dan *password* tersendiri, *Password* hanya dipergunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

Untuk jenis pelayanan secara umum dan lamanya proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP ditetapkan dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2.1.  
Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian

Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1. Penjelasan umum	- Sesegera mungkin
2. Pemberian NPWP	- Dalam waktu 1 hari
3. Perubahan Data/Identitas Wajib Pajak	- Secepatnya setelah persyaratan lengkap
4. Mutasi NPWP karena pindah domisili/tempat kedudukan	- Dalam waktu 1 hari Setelah persyaratan lengkap

5. Penghapusan NPWP	- Segera setelah diterimanya formulir perubahan data WP dan kelengkapan lampirannya serta dilakukan Pemeriksaan Sederhana Lapangan
6. Pengambilan formulir-formulir	- Saat itu juga
7. Permohonan pengurangan / penghapusan atas sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan	- Selambat-lambatnya 12 Bulan sejak surat permohonan diterima
8. Permohonan penyelesaian keberatan	- 12 Bulan sejak tanggal surat permohonan diterima lengkap
9. Pemindahbukuan pembayaran pajak	- Paling lambat 1 Bulan sejak permohonan diterima lengkap
10. Permohonan untuk mengangsur/menunda pembayaran pajak	- Paling lambat 10 Hari sejak permohonan diterima dengan lengkap
11. Penggunaan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah dalam pembukuan	- Segera
12. Informasi pembukuan dengan komputer	- Saat itu juga
13. Pengambilan SPT Tahunan	- Saat itu juga
14. Penyampaian SPT Masa	- Saat itu juga
15. Permohonan pengurangan besarnya PPh Pasal 25	- 1 Bulan sejak diterima lengkap
16. Permohonan pembebasan PPh Pasal 25	- 1 Bulan sejak diterima lengkap
17. Permohonan penerbitan SKB PPh Pasal 22 Impor	- 2 X 24 Jam setelah persyaratan lengkap selambat-lambatnya 3 Bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
18. Permohonan pembayaran PPh Pasal 21 secara terpusat	- Dalam waktu 3 hari sejak permohonan diterima lengkap
19. Pengukuhan Pengusaha Kena pajak	- Secepatnya sejak permohonan diterima lengkap
20. Permohonan penghapusan sebagai PKP	- Secepatnya sejak permohonan diterima lengkap.

21. Penerimaan SPT Masa PPN	- Saat itu juga jika diantar langsung
22. Permohonan penetapan 1 tempat usaha sebagai tempat terutang nya PPN/PPn BM	- Seseegera mungkin

Sumber: Boediono, 2003, *"Pelayanan Prima Perpajakan"*, Cetakan kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Pelayanan yang diberikan di TPT oleh petugas sesuai dengan pasal 5 Keputusan Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 pada tanggal 3 Februari 2003 adalah :

1. Menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun digital yang diterima KPP sesuai dengan, ketentuan yang berlaku untuk masing-masing jenis surat atau laporan sebelum dilakukan perekaman melalui Aplikasi SIP/SAPT untuk menerbitkan LPAD /BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SIP, atau BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SAPT.
2. Menerima surat dan atau laporan (baik dalam bentuk kertas, maupun digital) yang telah memenuhi ketentuan yang berlaku dengan cara merekam elemen yang diperlukan melalui Aplikasi SIP/SAPT, atau memasukkan data/informasi digital (*load*) ke dalam Aplikasi SIP/SAPT.
3. Mencetak LPAD/BPS apabila KPP menamakan Aplikasi SIP atau BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SAPT
4. Menerbitkan BPS dan atau LPAD sebagaimana dimaksud dalam huruf c secara manual apabila Aplikasi SIP/SAPT tidak berfungsi.
5. Merekam LPAD/BPS yang, diterbitkan secara manual pada saat SIP/SAPT dapat berfungsi kembali.

6. Merekam surat dan atau laporan yang diterima melalui KP4, tanpa menerbitkan LPAD/BPS.
7. Merekam surat dan atau laporan yang diterima melalui surat tercatat PT Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk mencetak LPAD/BPS dengan tanggal penerimaan sesuai tanggal penerimaan pada PT Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
8. Mencantumkan nama, NIP, dan tanda tangan petugas TPT yang bersangkutan serta cap KPP pada LPAD/BPS dan BAPD apabila ada
9. Menyampaikan BAPD dan BPS kepada Pengirim e-SPT yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data setelah berhasil dimasukkan ke dalam Aplikasi SIP/SAPT (*succeed load*).
10. Menyatukan LPAD dengan surat atau laporan sebagai alat pengawasan proses penyelesaian tugas tindak lanjut surat atau laporan tersebut pada KPP selain KPP WP Besar
11. Menyatukan tembusan BPS dengan surat atau laporan sebagai identitas surat atau laporan tersebut pada KPP WP Besar
12. Mencetak register harian penerimaan surat dan laporan dalam rangkap dua pada setiap akhir hari kerja.
13. Membuat Berita Acara untuk ditandatangani oleh Penanggung Jawab Pelaksanaan TPT dalam hal terjadi hal ketidakcocokkan antara surat dan atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan.

14. Menyerahkan surat atau laporan yang diterima kepada Koordinator Pelaksana Pelayanan Terpadu pada KPP diluar KPP WP Besar atau Kepala Seksi Pelayanan pada KPP Wajib Pajak Besar
15. Memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan, informasi ketentuan perpajakan di TPT.

Sedangkan pelayanan umum yang prima menurut Boediono (1999:62). Prima berasal dari bahasa Inggris "*at a premium*", prima maksudnya adalah nilai tinggi, jadi pelayanan umum yang prima yaitu pelayanan umum dengan nilai yang tinggi, tinggi disini dikaitkan dengan suatu ukuran. Pengertian prima selalu berkaitan dengan mutu sedang mutu sendiri selalu dikaitkan dengan keaslian, ketulenan dan sebagainya. Pelayanan umum yang prima Boediono (1999:63), adalah meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi pemerintah dalam bidang pelayanan umum. Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat berdayaguna dan berhasil guna atau efektif dan efisien. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat. Pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian yang terpadu yang harus memenuhi sifat-sifat :

- a. Sederhana

Pelayanan umum yang sederhana, dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit. persyaratannya mudah dipenuhi, tidak bertele-tele dan tidak mencari-cari kesalahan.



b. Terbuka

Pelayanan umum yang terbuka, petugas yang melayani harus memberikan penjelasan yang jujur apa adanya sesuai dengan norma atau aturan sehingga tidak menakut-nakuti, tidak mengharap imbalan dari pelanggan, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya, harus ditempelkan diloket atau papan pengumuman.

c. Lancar

Pelayanan umum yang lancar, untuk menjadi lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit, petugas harus ikhlas, sepenuh hati, dan diperlukan sarana yang dapat memperlancar hasil atau output.

d. Tepat

Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat artinya tepat arahnya maupun tepat sasarannya, atau persis tidak lebih dan tidak kurang, atau tepat waktu atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan sebagainya.

e. Lengkap

Pelayanan umum yang lengkap dapat diartikan sekali pelanggan membutuhkan dapat dipenuhi tidak perlu lagi kepihak lain untuk mendapatkannya.

f. Wajar

Pelayanan umum yang wajar artinya tidak ditambah-tambahi, menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan, pelayanan yang biasa dan tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan.

g. Terjangkau

Pelayanan umum yang terjangkau terutama dalam retribusinya harus terjangkau oleh pelanggan atau Wajib Pajak

Dalam menetapkan tarif pelayanan umum harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai barang dan atau jasa dari hasil pelayanan umum.
3. Terhadap pelayanan umum yang memerlukan penelitian dan pemeriksaan harus jelas rinciannya.
4. Harus berpedoman pada ketentuan tarif pemerintah daerah (perda) yang ada misalnya tentang retribusi dan parkir.

Mutu pelayanan masih menurut Boediono (2003 : 107-108), dilihat dari dua persepsi yaitu pihak yang melayani mempunyai persepsi yaitu yang dijanjikan, sedangkan pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya dimungkinkan timbul kesenjangan yang mengganggu kualitas pelayanan baik terhadap benda yang dinikmati ataupun berupa jasa bagi satu pihak sedangkan di pihak lainnya penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan. Untuk mengantisipasi mutu pelayanan ini dibuat model yang mencoba mengisi kesenjangan yang berarti antara persepsi yang dijanjikan dengan ekspektasi (harapan) bila tidak terjadi kesenjangan maka pelayanannya bermutu (prima), begitupula sebaliknya.

Pola pikir tahapan-tahapan pelayanan prima ini menunjukkan bahwa suatu pelayanan tidak berdiri sendiri melainkan saling tergantung dari tahap yang satu

dengan tahap yang lainnya. Keterlambatan dalam pelayanan tahap yang satu menjadikan terlambatnya tahap lainnya, yang pada akhirnya menjadikan mutu pelayanan kurang prima karena semakin senjang maka semakin tidak prima, yang artinya kesenjangan ini tampak dari satu variabel atau dari keseluruhan variabel hubungan antara yang melayani dan yang dilayani.

#### **2.4. Pengertian Pajak**

Definisi Pajak menurut Adriani dalam Santoso (1996 : 2) "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan yang tidak mendapat imbalan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum sedangkan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

#### **2.5. Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak adalah siapa yang menentukan pajak yang terhutang ataupun siapa yang aktif melakukan pemungutan/pembayarannya, apabila Wajib Pajak ataukah pemerintah meminta bantuan kepada pihak ketiga yang dapat dipercaya, dan bagaimana cara menentukan besarnya pajak yang terhutang. Menurut Meliala (1991:15) terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu :

##### ***1. Self Assesment System***

Arti kata *Self Assesment* adalah menghitung dan menetapkan sendiri pajak yang terhutang, dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

dalam peraturan yang berlaku. Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana yang telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa di dalam sistem *self assesment* Wajib Pajak wajib mengisi sendiri dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap dan jelas, serta menghitung sendiri Pajak Penghasilan yang terhutang dan membayarnya ke Kas Negara melalui bank-bank devisa yang telah ditunjuk. Jadi pada sistem ini Wajib Pajak yang aktif, sedangkan aparat perpajakan sifatnya mengawasi dan membimbing Wajib Pajak.

Hal yang sama diungkapkan oleh Mardiasmo (2000: 8) yang menyatakan bahwa *self assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, dengan Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

Sedangkan Santoso (1996 : 66) menyatakan bahwa sistem *self assesment* dilakukan antara lain di Amerika Serikat dan Jepang. Dalam tata cara *self assesment*, kegiatan pemungutan pajak diletakkan kepada aktivitas dan masyarakat sendiri, yang memberikan kewajiban kepada Wajib Pajak untuk :

1. Menghitung sendiri besarnya pendapatan/kekayaan/laba.
2. Menghitung sendiri besarnya pajak Pendapatan/Kekayaan/Perseroan yang terutang dan menyetorkannya ke kas negara.
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

Tata cara ini hanya dapat berhasil jika masyarakat pembayar pajak sendiri memiliki pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (*tax consciousness*). Menyadari akan kurang tebalnya disiplin perpajakan dari masyarakat, maka pelaksanaan tata cara “Menghitung Pajak Sendiri” di Indonesia tidak sepenuhnya diserahkan kepada Wajib Pajak; penghitungan besarnya pendapatan/laba itu disesuaikan dengan kondisi masyarakat dengan cara menetapkan dasar pungutan (*tax base*) dan menetapkan tarifnya (*tax Rate*) sebagai langkah permulaan untuk menuju ke arah pelaksanaan self assesment yang murni (menghitung, dan menyetor pajak sendiri). Sedangkan *Semi Self Assesment* (SSA) pada dasarnya adalah pembayaran oleh Wajib Pajak sendiri tetapi dihitung dan disetorkan ke kas negara oleh orang lain, cara pemungutan SSA ini dalam hukum pajak disebut “pemungutan pada sumber”.

## 2. *Official Assesment System*

Di dalam sistem ini, petugas pajak yang aktif untuk melakukan perhitungan pajak terhutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Dalam melakukan perhitungan tersebut petugas pajak selalu berpedoman kepada ketentuan yang berlaku dalam Undang-undang Perpajakan. Pada sistem ini yang aktif melakukan perhitungan pajak yang harus dibayar Wajib Pajak adalah aparat perpajakan, sedangkan Wajib Pajak bersifat pasif.

Hal yang senada diuraikan oleh Mardiasmo (2003 : 8) . *Official assesment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, dengan ciri-cirinya



- a) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus;
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### 3. *With Holding System*

Arti kata *With Holding* adalah pemotongan pajak dengan bantuan pihak ketiga untuk menghitung dan menetapkan pajak yang terhutang dan membantu pemerintah memungut pajak dari Wajib Pajak. Yang dimaksud dengan pihak ketiga adalah orang atau badan yang bukan merupakan badan publik yang sebenarnya tak mempunyai wewenang memungut pajak, tetapi melalui Undang-undang diberi tugas serta wewenang untuk memungut pajak.

### 2.6. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Penggunaan Teknologi Informasi telah membawa dampak utama bagi struktur organisasi dan struktur industri yang berupa automasi, dis-integrasi dan integrasi, memperkuat pusat pemerintahan sekaligus desentralisasi keputusan, ketersediaan jaringan dan akses terhadap informasi serta komunikasi yang efektif dengan penggunaan teknologi modern merupakan kondisi pendukung terhadap kesuksesan pemungutan pajak di suatu negara. (Santosa, 2004). Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-29/PJ/1995 tentang Replikasi Sistem Informasi Perpajakan; Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan sistem komputer untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dan dalam rangka menunjang pelaksanaan peraturan perundang-undangan

- a) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus;
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### 3. *With Holding System*

Arti kata *With Holding* adalah pemotongan pajak dengan bantuan pihak ketiga untuk menghitung dan menetapkan pajak yang terhutang dan membantu pemerintah memungut pajak dari Wajib Pajak. Yang dimaksud dengan pihak ketiga adalah orang atau badan yang bukan merupakan badan publik yang sebenarnya tak mempunyai wewenang memungut pajak, tetapi melalui Undang-undang diberi tugas serta wewenang untuk memungut pajak.

### 2.6. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Penggunaan Teknologi Informasi telah membawa dampak utama bagi struktur organisasi dan struktur industri yang berupa automasi, dis-integrasi dan integrasi, memperkuat pusat pemerintahan sekaligus desentralisasi keputusan, ketersediaan jaringan dan akses terhadap informasi serta komunikasi yang efektif dengan penggunaan teknologi modern merupakan kondisi pendukung terhadap kesuksesan pemungutan pajak di suatu negara. (Santosa, 2004). Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-29/PJ/1995 tentang Replikasi Sistem Informasi Perpajakan; Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan sistem komputer untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dan dalam rangka menunjang pelaksanaan peraturan perundang-undangan

perpajakan khususnya meningkatkan pengawasan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sekaligus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak telah mempergunakan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugasnya telah mengembangkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP). Menurut KEP-29/PJ/1995 yang dimaksud dengan Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yaitu sistem informasi dalam administrasi perpajakan dilingkungan Kantor Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dalam suatu jaringan kerja lokal. Sistem Informasi Perpajakan dilakukan oleh masing-masing seksi dan TPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

### 2.7. Kepuasan Pelanggan

Menurut Gerson (1993 : 3-4) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan atau persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya. seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhan secara nyata atau hanya anggapan terpenuhi, tapi jika pelanggan tidak puas dia akan menghentikan segala apa yang diharapkan dan semua upaya yang dilakukan oleh pihak pemberi kepuasan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak akan ada artinya sama sekali dalam memuaskan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990:23) memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan dan harapan pelanggan.
3. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
4. *Assurance*, mencakup kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu bersikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar, sehingga banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal tersebut. Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap badan usaha. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan.

Kepuasan pelanggan disebut sebagai salah satu strategi untuk memenangkan persaingan. Secara tradisional falsafah *marketing* merupakan pencapaian kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kemenangan jangka

panjang. Setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi untuk mempertahankan hidupnya, pelayanan dibuat untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Kalau hal itu sudah tercapai berarti kepuasan pelanggan sudah terjadi dan diharapkan pihak yang bersangkutan (badan usaha) akan mampu untuk menghasilkan proses pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

Menurut Mowen (2002:89), Kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kepuasan merupakan respon pemenuhan dari pelanggan, kepuasan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Oleh karenanya, perusahaan atau pihak pemerintah dalam penelitian ini harus dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pelanggan sehingga mencapai kepuasan bagi pelanggan dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang puas dapat mengembangkan badan usaha tetapi pelanggan yang tidak puas dapat menghancurkan badan usaha. Oleh sebab itu, layanan yang diberikan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Timbulnya



rasa puas dari diri pelanggan tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap pelanggan selanjutnya, sehingga sikap yang dihasilkan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan pelanggan yang bersangkutan.

Memenuhi persyaratan-persyaratan yang diinginkan oleh pelanggan merupakan syarat mutlak dari suatu badan usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Dutka (1994 : 7) yaitu apabila layanan yang diberikan oleh badan usaha dapat memenuhi semua kebutuhan dan persyaratan dari pelanggan maka timbulah perasaan puas dalam diri pelanggan. Timbulnya rasa puas dari diri pelanggan tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap pelanggan. Selanjutnya, sikap yang dihasilkan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan pelanggan yang bersangkutan.

Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Rangkuti (2002 : 23-24) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk/jasa yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Rangkuti (2002 : 30) Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang diberikan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak

mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dulu untuk memberikan penilaian, persepsi itu sendiri menurut Rangkuti (2002:33) merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. makna dari proses tersebut juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu pelanggan yang bersangkutan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan yang selanjutnya sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Irawan (2002 : 2), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan penyedia jasa, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu baik pelanggan maupun penyedia jasa aka sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi, sehingga kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Masih menurut Irawan (2002 : 3), Kepuasan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan atau persepsi terhadap jasa yang telah memenuhi harapannya, pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi

begitu pula sebaliknya pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Sehingga kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Dari penjelasan diatas dapat didefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari pelanggan dalam menggunakan jasa, yang setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi, siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang, upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir.

Kepuasan pelanggan terjadi apabila program telah diimplementasikan. karena penghambat terbesar adalah implementasi. Agar program kepuasan pelanggan dapat terimplementasi dengan baik maka sangat diperlukan proses pembelajaran karyawan yang berkesinambungan dalam konteks kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah hal yang dinamis yang tidak akan pernah berhenti. Hanya staf yang selalu terus belajarlah yang akan mempunyai kemampuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

## **2.8. Pengaruh Kualitas Aplikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas aplikasi pelayanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik

atau sesuai dengan yang diharapkan. Karena kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Taylor & Thomas (1992 : 55) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik serta kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya pada perusahaan tersebut.

Dalam situasi persaingan yang semakin kompleks, kebutuhan dan keinginan pelanggan selalu meningkat diikuti dengan tingkat kemampuan tertentu dari pelanggan. Semakin tinggi tingkat kemampuan pelanggan maka semakin tinggi pula tuntutan yang diminta dalam pelayanan. Apabila tuntutannya terpenuhi maka pelanggan akan puas, yang kemudian akan melakukan permintaan ulang dan pada akhirnya pelanggan menjadi tidak mudah untuk pindah ke perusahaan lain yang sejenis. Selain itu, pelanggan yang puas juga akan membantu kita untuk mendapatkan pelanggan baru. Seperti yang telah dikemukakan, maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk diperhatikan dan terus menerus dikontrol agar kinerja perusahaan jangan sampai berada dibawah yaitu persepsi pelanggan akan jelek terhadap perusahaan atau badan usaha. Pelanggan yang puas dapat meningkatkan keuntungan perusahaan serta mempertahankan kelangsungan hidup di dalam suatu persaingan.

## **2.9. Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Boediono (2003 : 109 – 111), terdapat lima kesenjangan proses kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan khususnya pelayanan jasa, ke - 5 (lima) kesenjangan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **Gap (Kesenjangan) Pertama :**

Hubungan antara pelanggan yaitu yang menyampaikan keinginan (harapannya) dengan yang melayani yaitu manajemen yang menjanjikan. Ini adalah kesenjangan keseluruhan antara yang melayani dan yang dilayani. Pegawai di tempat pelayanan pajak khususnya di TPT sebagian besar tidak mengerti apa yang sesungguhnya harus dilayani sesuai harapan Wajib Pajak dan pihak pegawai hanya sekedar melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur internal DJP tetapi tidak memperhatikan apa yang menjadi keinginan Wajib Pajak, sehingga seringkali apa yang menjadi harapan / kepuasan Wajib Pajak tidak terpenuhi. Disinilah perlunya komunikasi efektif sehingga tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi karena disinilah titik penentu tingkat pelayanan kepada Wajib Pajak tentang kualitas (mutu) pelayanan yang diinginkan oleh Wajib Pajak dalam memperoleh kepuasan.

### **Gap (Kesenjangan) Kedua :**

Hubungan antara implementasi / interpretasi dari persepsi kualitas (mutu) pelayanan dimana persepsi manajemen (staf pelayanan) akan memberikan harapan (ekspektasi) kepada Wajib Pajak. Dalam hubungan ini organisasi yang melayani seringkali mengalami kesulitan bahkan jauh dibawah kehendak Wajib Pajak. Hal-hal yang menjadi penyebab kesenjangan kedua tersebut adalah :



1. Tidak adanya keterlibatan manajemen dalam kualitas (mutu) pelayanan.
2. Kekurangan sumber-sumber daya yang berkualitas, dan
3. Permintaan / Wajib Pajak yang berlebihan.

**Gap (Kesenjangan) Ketiga :**

Yaitu hubungan antara penyampaian pelayanan dan implementasi persepsi pada kualitas pelayanan. Meskipun terdapat standar formal atau spesifikasi untuk pelayanan namun penyampaian mutu pelayanan masih terdapat keterbatasan. Hal ini karena kinerja pegawai (karyawan) yang berhubungan dengan pelayanan selain terbatas juga bermacam-macam aktivitas.

**Gap (Kesenjangan) Keempat :**

Hubungan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal kepada Wajib Pajak. Karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Sepanjang apa yang dijanjikan melalui implementasi kualitas pelayanan sesuai apa yang dilaksanakan sehingga memenuhi harapan Wajib Pajak bukan suatu masalah. Sebaliknya bila apa yang dijanjikan (pelayanan yang memuaskan) ternyata tidak sesuai maka hal ini yang membahayakan.

**Gap (Kesenjangan) Kelima :**

Hubungan antara mutu pelayanan yang dijanjikan pihak yang melayani dan pelayanan yang diinginkan oleh Wajib Pajak. Seperti halnya pada kesenjangan yang pertama maka kesenjangan kelima ini merupakan kesenjangan yang mewakili tantangan pokok, yaitu menjamin adanya mutu pelayanan yang baik. Yang melayani harus proaktif bertemu dengan yang dilayani. Mutu

pelayanan yang dijanjikan (ekspektasi) pelayanan dengan penyampaian pelayanan yang dijanjikan.

Dari kelima kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas aplikasi pelayanan prima merupakan salah satu bagian dari pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dan seberapa besar pengaruhnya dari implementasi pelayanan yang diberikan khususnya oleh petugas TPT di KPP Surabaya dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, sehingga dapat diketahui persepsi manajemen DJP (aparatus/petugas) tentang harapan dari Wajib Pajak dengan cara menginterpretasikan persepsi tersebut melalui aplikasi pelayanan dengan memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas dari pihak penyedia pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda untuk membuktikan pengaruhnya dari aplikasi pelayanan prima di TPT dapat diketahui penyebab berhasil tidaknya implementasi pelayanan prima yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan kepada pihak Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kemudian dari hal tersebut pihak manajemen dapat mengevaluasi dan mencari solusi sistem aplikasi pelayanan yang benar-benar berkualitas dapat meningkatkan kepuasan / sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak dan mengimplementasikannya kembali dalam operasional TPT.

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1. Kerangka konseptual

Kerangka konseptual merupakan alur pikir agar supaya lebih mempermudah tujuan penelitian yang ingin dicapai. Seperti telah diungkapkan; sebelumnya mengenai mutu pelayanan yaitu menurut Boediono (2003 : 113), mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya, sehingga dengan mutu khususnya mutu aplikasi pelayanan yang prima akan sangat menentukan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam memenuhi dan mematuhi kewajibannya membayar pajak tanpa adanya paksaan, sehingga dengan sendirinya para Wajib Pajak akan sadar dengan kewajibannya dalam membayar pajak.

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada setiap KPP dengan Sistem Informasi Perpajakan yang digunakan dapat menerima 23 jenis pelayanan perpajakan (kecuali pemeriksaan) yaitu :

1. Formulir pendaftaran Wajib Pajak dan atau permohonan pengukuhan PKP.
2. Formulir pemutakhiran data
3. Surat permohonan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
4. Surat permohonan Pencabutan NPPKP
5. Surat pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan
6. Surat permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT

7. Surat pemberitahuan penggunaan norma penghitungan
8. Surat pengurangan PPh Pasal 25
9. Surat permohonan perubahan metode pembukuan dan atau tahun buku
10. Surat permohonan melakukan penyusutan mulai pada tahun harta digunakan
11. Surat permohonan Restitusi PPh atas bunga deposito berjangka, sertifikat deposito dan tabungan
12. Surat permohonan SKB PPh Pasal 21/22/23/26
13. Surat permohonan mengangsur/menunda pembayaran pajak
14. Surat permohonan peninjauan kembali STP/skp
15. Surat permohonan pengurangan/penghapusan sanksi administrasi
16. Surat permohonan pengurangan/pembatalan skp
17. Surat kebertan Wajib Pajak
18. Surat permohonan restitusi
19. Surat permohonan pemindahbukuan
20. Surat permohonan pembebasan PPh atas transaksi tanah dan atau bangunan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan
21. Surat pemberitahuan PKP pedagang eceran untuk tidak menggunakan nilai lain
22. Surat permohonan keterangan tarif PPh Pasal 26
23. Surat lainnya dari Wajib Pajak yang mempunyai NPWP, misalnya yang memuat beberapa maksud.

Dengan banyaknya jenis layanan yang diberikan pada TPT menjadikan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh DJP tidak berjalan sebagaimana mestinya.

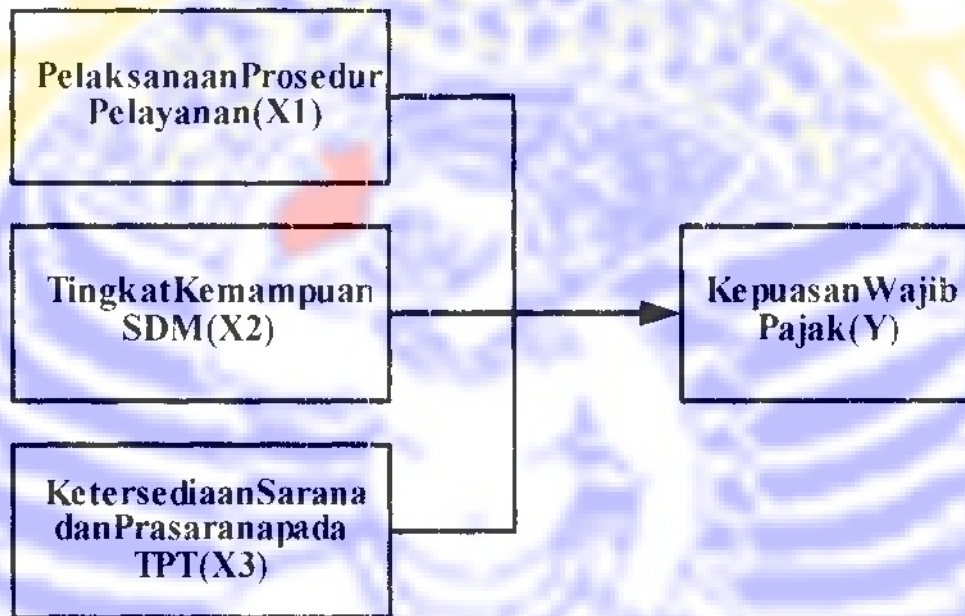
Sumber daya manusia yang diposisikan pada TPT terutama yang ditempatkan pada *information desk* tidak mampu menjelaskan kepada Wajib Pajak tentang semua layanan yang telah tersedia di TPT begitu juga dengan sarana dan prasarana yang tersedia pada TPT seringkali tidak memuaskan Wajib Pajak yang masuk ke TPT untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka konseptual yang dipakai dalam proses analisis untuk menyusun dan mengevaluasi solusi sistem aplikasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas TPT di KPP Surabaya pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I secara garis besar dapat digambarkan dalam Bagan / Gambar 3.1 berikut ini :



Gambar 3.1.

## Kerangka Konseptual

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap  
Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya

Berdasarkan gambar dan uraian tersebut diatas dapat dilihat bahwa dalam menganalisis kualitas pelayanan pada TPT terdapat 3 titik (variabel) yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan Wajib Pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan, dimana kualitas jasa/pelayanan yang diterima Wajib Pajak (*perceived service quality*) yang diartikan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:23) dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*,

*responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy* belum dapat memenuhi kepuasan Wajib Pajak.

### 3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.
2. Kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3) secara satu-satu (parsial) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.

## BAB IV

### MATERI DAN METODE PENELITIAN

#### 4.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian untuk tesis ini nantinya menggunakan sistem deskriptif analisis dimana penulis akan menjelaskan secara teori mengenai pengertian pajak, pengertian pelayanan umum, pengertian pelayanan umum yang prima, tatacara pelayanan dan juga pendapat para ahli berkenaan dengan pelayanan dan bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan tentang pelayanan pada satu pintu (*one stop service*) pada TPT dengan memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga penelitian ini akan berusaha membuktikan hipotesis bahwa kualitas pelaksanaan pelayanan prima pada TPT di KPP Surabaya yang ditinjau dari tingkat ketepatan waktu dan kemampuan petugas serta sarana dan prasarana yang tersedia akan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Setelah mendeskripsikan teori-teori yang relevan selanjutnya melakukan analisis terhadap data-data yang dikumpulkan yang selanjutnya untuk memberikan jawaban atas permasalahan.

#### 4.2. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah meneliti apakah pelayanan yang diberikan di TPT telah dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan, Tingkat kemampuan petugas (SDM), dan Ketersediaan sarana dan prasarana yang

memberikan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya. Sedangkan lingkup obyek penelitiannya adalah TPT pada KPP di Surabaya.

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai unit pelayanan dalam Kantor Pelayanan Pajak merupakan cerminan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

a. Aktivitas / Tugas TPT sebagai pintu gerbang pelayanan perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi pelayanan perpajakan, memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, profesional, pelayanan yang adil dan tanpa biaya diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif, dan efektif.
2. Organisasi yang bertanggung jawab dan terkoordinasi dalam memberikan informasi-informasi perpajakan.
3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berpenampilan menarik, ramah, serta menunjukkan perilaku yang simpatik, integritas dan dedikasi yang tinggi.
4. Sarana dan prasarana yang disediakan menunjang dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

b. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan.

1. Semua pelayanan diberikan di TPT kecuali pemeriksaan pajak.

2. Prosedur pelayanan yang sesuai dengan Pedoman Umum Pelayanan Perpajakan

2. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan memudahkan DJP dalam mencapai target penerimaan pajak.

#### 4.3. Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel

Untuk menghindari pembiasan dalam penelitian ini maka diberikan definisi operasional sesuai dengan judul penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya. Variabel bebas (*Independen*) Kualitas Pelayanan Prima dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Kemampuan SDM (X2), dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3). Definisi operasional dari variabel-variabel tersebut adalah :

Variabel Independen Kualitas Pelayanan Prima (X)

1. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1) adalah implementasi dari peraturan dalam melayani pelanggan. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini adalah :
  - a. Sikap petugas pelayanan dalam melayani Wajib Pajak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh DJP.
  - b. Tindakan petugas mengutamakan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.



- c. Pelayanan yang diberikan sangat profesional.
- d. Pelayanan yang diberikan tanpa biaya.
- e. Budaya kerja yang efektif dalam memberikan pelayanan.
- f. KPP menjamin kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak

Yang diukur dari penilaian Wajib Pajak terhadap tindakan petugas TPT tersebut

2. **Tingkat Kemampuan SDM (X2)** merupakan kemampuan dari petugas TPT untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dapat diandalkan dan dilaksanakan secara akurat kepada pelanggan. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini adalah :

- a. Penguasaan / pemahaman petugas akan peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak.
- b. Kecepatan petugas TPT dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- c. Kemampuan dalam menjelaskan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.
- d. Kemampuan penyelesaian dalam menangani masalah / keluhan Wajib Pajak tentang pelayanan di TPT.
- e. Dedikasi yang sangat tinggi dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Yang diukur dari penilaian Wajib Pajak terhadap kemampuan petugas TPT tersebut.

3. **Ketersediaan sarana dan prasarana pada TPT (X3)** merupakan fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya dalam

melayani Wajib Pajak. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini adalah .

- a. Tersedianya fasilitas fisik yang memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang.
- b. Tersedianya formulir yang disediakan di TPT untuk kebutuhan Wajib Pajak.
- c. Tersedianya loket informasi (*information desk*) atau pemberitahuan yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak.
- d. Tersedianya nomor urut antrian di TPT
- e. Sistem informasi perpajakan yang canggih di TPT.

Yang diukur dari penilaian Wajib Pajak terhadap sarana yang tersedia di ruang TPT.

Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan Wajib Pajak (Y) yang merupakan respon Wajib Pajak terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanannya.

Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik perkantoran, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang disediakan sangat lengkap dan memadai (*Tangible*).
- b. Petugas tanggap terhadap keinginan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu informasi perpajakan dan prosesnya (*Responsiveness*).

- c. Petugas andal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada Wajib Pajak dalam proses penyelesaian komplain dari Wajib Pajak sampai tuntas (*Reliability*).
- d. Jaminan kepuasan pelayanan dalam meroberikan kepercayaan dan keyakinan kepada Wajib Pajak (*Assurance*).
- e. Petugas sangat peduli dalam memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak dalam proses pelayanan (*Empathy*).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval (*Interval scale*) yang merupakan skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat dan jarak *construct* yang diukur (Indriantoro & Supomo, 1999 : 99). Metode pengukuran sikapnya menggunakan skala Likert yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan puas atau ketidakpuasannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala likert umumnya menggunakan lima angka penilaian (Indriantoro & Supomo, 1999 : 104), yaitu :

Sangat tidak puas 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat puas

#### 4.4. Teknik Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak efektif (badan dan Orang Pribadi) pada KPP di Surabaya. Sedangkan teknik penarikan sampelnya menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan metode *simple random*

*sampling* dimana pengambilan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2002 : 74).

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk penyebaran kuesioner berikutnya, maka digunakan rumus slovin (Husein Umar, 2002 : 146) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak-telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Ukuran sampel ditentukan dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 5%. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus slovin diatas.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{51316}{1 + (51316 \times 0,05^2)} \\ &= 396,91 \approx 397 . \end{aligned}$$

Jadi sampel minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah 397 Wajib Pajak (Badan dan Orang Pribadi) yang aktif melaporkan SPT di KPP Surabaya.

Sedangkan untuk penyesuaian pengambilan sampel minimal sesuai dengan banyaknya Wajib Pajak efektif di masing-masing KPP (proporsional) pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Proporsional Sampel Wajib Pajak Efektif Masing-Masing  
KPP di Surabaya

No.	KPP Surabaya	Wajib Pajak Badan			Wajib Pajak Orang Pribadi		
		Jml WP/wil	% WP / wilayah	(Jml min sampel WP / Wil)	Jml WP / Wil	% / wilayah	(Jml min sampel WP / Wil)
		(1)		$((1/2)*3)/3/4$	(1)		$((1/2)*3)/3/4$
1	Sukomanunggal	1225	8,02	9	2296	6,37	18
2	Krenbangan	906	5,93	7	1261	3,50	10
3	Pabean Cantikan	1302	8,52	10	2087	5,79	16
4	Gubeng	3506	22,95	27	10323	28,65	80
5	Tegalsari	1021	6,68	8	2194	6,09	17
6	Sawahan	1384	9,06	11	3969	11,01	31
7	Wonocolo	2632	17,23	20	5147	14,28	40
8	Rungkut	1440	9,42	11	3028	8,40	27
9	Genteng	1157	7,57	9	2566	7,12	20
10	Simokerto	707	4,63	5	3165	8,78	25
Total (2)		15280	100,00	118	36036	100,00	279
% yg diambil		29,78			70,22		
Jumlah WP yg diambil (4)		118			279		

Sumber: <http://kanwil11/jabagtim/monografi/2004.htm> (Jaringan Internal DJP)

#### 4.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang berasal / bersumber dari jawaban atas angket kuisisioner yang disebarakan kepada responden yaitu Wajib Pajak dan data yang diambil bersumber dari Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.6. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data diatas digunakan teknik pengumpulan data yang berupa wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara secara langsung terhadap responden dimana untuk Wajib Pajak Badan yang melaporkan kewajibannya pada loket PPh



Badan adalah kuasa/wakil dari Wajib Pajak Badan tersebut sedangkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi respondennya adalah orang pribadi yang melaporkan kewajiban pajaknya pada loket PPh Orang Pribadi diutamakan yang melaporkan pajak atas namanya sendiri adapun tujuannya untuk mengetahui pendapat mereka secara langsung dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) yang termasuk dalam sampel penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas TPT dan kepuasan yang diterima selama ini.

#### **4.7. Uji Kualitas Data**

##### **4.7.1. Uji Validitas**

Sebuah instrumen dikatakan valid, jika mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Analisis validitas item bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan benar-benar telah sah, paling tidak peneliti dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang yakini dalam pengukuran. Sebagai acuan yaitu melihat  $r$  korelasi untuk tiap item (variabel) pada tingkat signifikansinya dibawah 0,05.

##### **4.7.2. Uji Reliabilitas**

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Analisis keandalan butir

bertujuan untuk menguji konsistensi butir-butir pertanyaan dalam mengungkap indikator. Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Untuk menguji dan menganalisis butir-butir dalam tes, peneliti dibantu dengan teknik analisis *cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau Alpha sebesar 0,5 atau lebih. (Ghozali, 2001 : 135).

#### **4.8. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

##### **4.8.1. Teknik Analisis**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menitik beratkan pada pengujian hipotesis, data yang dianalisis, sifatnya terukur dan kesimpulan yang dihasilkan merupakan generalisasi. Alat ukur yang digunakan adalah statistik inferensial berupa analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) yang merupakan analisis yang berkaitan dengan studi ketergantungan satu variabel (yang disebut variabel tidak bebas) dengan dua atau lebih variabel lainnya (yang disebut variabel bebas). Alat analisis ini digunakan karena sesuai dengan kondisi yang akan diuji, berupa ketergantungan variabel kepuasan Wajib Pajak pada beberapa variabel yang lain yaitu variabel bebas. Adapun model regresi linear berganda untuk kondisi tersebut dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X1 + b_2X2 + b_3X3 + e \dots\dots\dots \text{(Gujarati, 1995 : 250)}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Wajib Pajak.

$b_0$	=	Konstanta
$X_1$	=	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di TPT
$X_2$	=	Kemampuan SDM
$X_3$	=	Ketersediaan Sarana dan Prasarana pada TPT
$b_1, \dots, b_3$	=	Koefisien regresi
$e$	=	Standart Error

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan yang paling baik (*goodness of fit*) dari model regresi yang dihasilkan. Koefisien determinasi merupakan perbandingan antara jumlah kuadrat regresi dengan jumlah kuadrat total. Nilai  $r^2$  akan berkisar 0-1. Semakin besar nilai  $r^2$ , berarti semakin tepat persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dipakai sebagai alat peramalan. Hal ini terjadi karena variabilitas yang terjadi pada variabel tergantung dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel-variabel bebasnya.

#### 4.8.2. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan uji hipotesis pengaruh variabel - variabel bebas (*independent*) yaitu Pelaksanaan Prosedur Pelayanan, Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana pada TPT terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu Kepuasan Wajib Pajak maka dilakukan pengujian sebagai berikut :

##### a. Uji F

Uji F bertujuan untuk menentukan kebenaran parameter regresi secara serentak atau bersama-sama. Hasil dari uji F ini digunakan untuk menentukan apakah kehadiran variabel-variabel bebas dalam model bersama-sama mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Bentuk uji hipotesis untuk uji F adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta_1 \dots \beta_3 = 0$  (bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel bebas ( $X_1 \dots X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )).

$H_1 : \beta_1 \dots \beta_3 \neq 0$  (bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel bebas ( $X_1 \dots X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )).

2. Untuk menentukan  $F_{hit}$  digunakan taraf signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  ..... (Santoso, 2000 : 167).

3. Dengan nilai F hitung sebesar :

$$F_{hit} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \dots \dots \dots \text{(Gujarati, 1995 : 250).}$$

Keterangan :

$F_{hit}$  = F hasil perhitungan

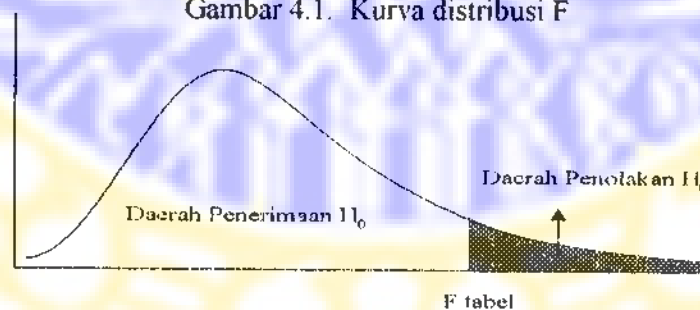
$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = jumlah pengamatan

$k$  = jumlah variabel

4. Daerah Krisis  $H_0$  melalui distribusi F

Gambar 4.1. Kurva distribusi F



Sumber : Gujarati, Damodar, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta, hal.393.

#### Kriteria Keputusan :

- Ho ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) tertentu secara statistik variabel bebas (X) dalam model regresi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat.
- Ho diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) tertentu secara statistik variabel bebas (X) tidak memberikan sumbangan yang berarti terhadap perubahan variabel terikat.

#### b. Uji t

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel-variabel bebas dalam model regresi secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Bentuk uji hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut:

1.  $H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 = 0$  (tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y)  
 $H_1 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 \neq 0$  (terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y).
2. Untuk menentukan t tabel taraf signifikan yang digunakan sebesar 5%.
3. Dengan nilai  $t_{hitung}$  :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S(b_i)} \dots \dots \dots (\text{Sudjana, 1992 : 111})$$

Keterangan :

$t_{hitung}$  = Nilai t dari hasil perhitungan

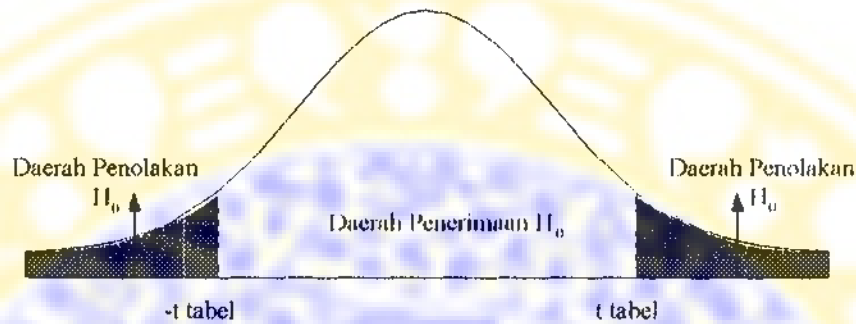
$b_i$  = koefisien regresi variabel bebas

$S(b_i)$  = standar error dari koefisien regresi



#### 4. Daerah krisis $H_0$ melalui kurva distribusi t dua sisi.

Gambar 4.2. Kurva distribusi t



Sumber : Gujarati, Damodar, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta, hal.392.

#### Kriteria Keputusan :

- $H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hit} \leq t_{tabel}$  (tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat).
- $H_0$  ditolak jika  $t_{hit} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hit} > t_{tabel}$  (ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat).

Untuk mengolah data guna membahas dan memberikan kesimpulan penelitian, peneliti menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) Versi 13.0.

## BAB V

## ANALISIS HASIL PENELITIAN

## 5.1. Deskripsi Data Penelitian

## 5.1.1. Data Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)

Tabel 5.1  
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata  
Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)

Pernyataan	Skor					Total	Mean	Std. Dev
	1	2	3	4	5			
Sikap petugas pelayanan dalam melayani Wajib Pajak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh DJP	4	16	61	240	76	1559	3,927	0,770
Tindakan petugas mengutamakan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak	10	38	57	208	84	1509	3,801	0,963
Pelayanan yang diberikan sangat profesional	17	43	61	188	88	1478	3,723	1,058
Pelayanan yang diberikan tanpa biaya	9	34	45	226	83	1531	3,856	0,922
Budaya kerja yang efektif dalam memberikan pelayanan	5	28	60	226	78	1535	3,866	0,853
KPP menjamin kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak	3	22	68	203	101	1568	3,950	0,845
Total	48	181	352	1291	510	9180	23,123	-

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Dari tabel diatas pernyataan “KPP menjamin kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 3,950 yang berarti bahwa sebagian besar responden (Wajib Pajak) menganggap jaminan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh KPP selama ini sesuai dengan apa yang diharapkan

oleh Wajib Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,723 terdapat pada pernyataan “Pelayanan yang diberikan sangat profesional” yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan selama ini masih kurang profesional.

### 5.1.2. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan SDM (X2)

Tabel 5.2.  
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata  
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan SDM (X2)

Pernyataan	Skor					Total	Mean	Std. Dev.
	1	2	3	4	5			
Penguasaan / pemahaman petugas akan peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak	7	28	52	182	128	1587	3,997	0,947
Kecepatan petugas TPT dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak	5	26	114	190	62	1469	3,700	0,855
Kemampuan dalam menjelaskan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak	4	28	73	187	105	1552	3,909	0,903
Kemampuan penyelesaian dalam menangani masalah / keluhan Wajib Pajak tentang pelayanan di TPT	1	40	75	208	73	1503	3,786	0,869
Dedikasinya sangat tinggi dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak	6	31	63	198	99	1544	3,889	0,920
Total	23	153	377	965	467	7655	19,282	

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Dari tabel diatas pernyataan “Penguasaan / pemahaman petugas akan peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 3,997 yang berarti bahwa

petugas pelayanan sangat menguasai / memahami peraturan perpajakan pada waktu menjelaskan kepada Wajib Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,700 terdapat pada pernyataan "Kecepatan petugas TPT dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak" yang berarti bahwa kecepatan petugas TPT dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak masih kurang maksimal.

### 5.1.3. Data Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana Dan Prasarana (X3)

Tabel 5.3.  
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata  
Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana Dan Prasarana (X3)

Pernyataan	Skor					Total	Mean	Std. Dev
	1	2	3	4	5			
Tersedianya fasilitas fisik yang memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang	13	33	20	221	110	1573	3,962	0,978
Tersedianya formulir yang disediakan di TPT untuk kebutuhan Wajib Pajak	3	26	31	211	126	1622	4,086	0,848
Tersedianya loket informasi ( <i>information desk</i> ) atau pemberitahuan yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak	2	35	40	240	80	1552	3,909	0,833
Ketersediaan Nomor urut antrian di TPT	5	37	49	204	102	1552	3,909	0,928
Tersedianya Sistem Informasi Perpajakan yang canggih di TPT	10	29	69	222	67	1498	3,773	0,901
Total	33	160	209	1098	485	7797	19,640	

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah

Dari tabel diatas pernyataan "Tersedianya formulir yang disediakan di TPT untuk kebutuhan Wajib Pajak" mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,086 yang berarti bahwa segala macam formulir yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam proses transaksi di TPT sangat lengkap. Sedangkan rata-rata

terendah sebesar 3,773 terdapat pada pernyataan “Tersedianya Sistem Informasi Perpajakan yang canggih di TPT” yang berarti bahwa sistem informasi perpajakan yang tersedia selama ini di TPT daya kerjanya masih kurang maksimal.

#### 5.1.4. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tabel 5.4.  
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata  
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Pernyataan	Skor					Total	Mean	Std. Dev
	1	2	3	4	5			
Kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik yang disediakan sangat memadai ( <i>Tangible</i> )	6	31	56	161	143	1595	4,018	0,976
Petugas tanggap dalam menyediakan pelayanan terhadap keinginan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu informasi perpajakan dan prosesnya ( <i>Responsiveness</i> )	3	32	42	151	169	1642	4,136	0,952
Petugas andal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada Wajib Pajak dalam proses penyelesaian komplain dari Wajib Pajak sampai tuntas ( <i>Reliability</i> )	11	35	40	167	144	1589	4,003	1,034
KPP memberikan Jaminan terhadap pelayanan TPT agar dapat memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak ( <i>Assurance</i> )	6	37	39	172	143	1600	4,030	0,984
Petugas TPT sangat peduli dalam memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak dalam proses pelayanan ( <i>Empathy</i> )	5	33	44	171	144	1607	4,048	0,959
Total	31	168	221	822	743	8033	20,234	

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner, diolah



Dari tabel diatas pernyataan “Petugas tanggap terhadap keinginan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu informasi perpajakan dan prosesnya (*Responsiveness*)” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,136 yang berarti bahwa petugas sangat tanggap atas layanan mengenai informasi perpajakan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,003 terdapat pada pernyataan “Petugas andal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada Wajib Pajak dalam proses penyelesaian komplain dari Wajib Pajak sampai tuntas (*Reliability*)” yang berarti bahwa proses penyediaan layanan yang terpercaya kepada Wajib Pajak oleh petugas TPT masih kurang dapat diandalkan.

## **5.2. Analisis dan Hasil Penelitian**

### **5.2.1. Uji Kualitas Data**

#### **5.2.1.1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Analisis validitas item bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan benar-benar telah sah, paling tidak peneliti dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang yakini dalam pengukuran. Sebagai acuan yaitu melihat  $r$  korelasi untuk tiap item (variabel) pada tingkat signifikansi semuanya berada pada angka dibawah 0,05.

Tabel 5.5.  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r korelasi	Signifikan	Ketr
Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)	X1.1	0,516	0,000	Valid
	X1.2	0,613	0,000	Valid
	X1.3	0,626	0,000	Valid
	X1.4	0,550	0,000	Valid
	X1.5	0,501	0,000	Valid
	X1.6	0,522	0,000	Valid
Tingkat Kemampuan SDM (X2)	X2.1	0,578	0,000	Valid
	X2.2	0,579	0,000	Valid
	X2.3	0,733	0,000	Valid
	X2.4	0,616	0,000	Valid
	X2.5	0,689	0,000	Valid
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X2)	X3.1	0,617	0,000	Valid
	X3.2	0,720	0,000	Valid
	X3.3	0,617	0,000	Valid
	X3.4	0,721	0,000	Valid
	X3.5	0,577	0,000	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,703	0,000	Valid
	Y.2	0,736	0,000	Valid
	Y.3	0,876	0,000	Valid
	Y.4	0,830	0,000	Valid
	Y.5	0,802	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 3.

Dari rangkuman pada tabel 5.5 terlihat bahwa semua Item pada semua variabel yaitu pelaksanaan prosedur pelayanan, tingkat kemampuan SDM dan ketersediaan sarana dan prasarana serta kepuasan Wajib Pajak mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 5 %. Maka dapat disimpulkan bahwa Item atau pertanyaan dari semua variabel tersebut adalah valid dan dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

### 5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya, dimana alat ukur yang digunakan tersebut jika digunakan beberapa kali tetap memberikan hasil yang sama. Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *reliability coefficient* alpha yang diperoleh semua variabel bebas dan terikat adalah cukup tinggi atau lebih besar dari nilai r tabel. Hasil selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.6.  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r Alpha	r Tabel	Keterangan
Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)	0,551	0,0985	Reliabel
Tingkat Kemampuan SDM (X2)	0,638	0,0985	Reliabel
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X2)	0,656	0,0985	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,850	0,0985	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

Dari rangkuman pada tabel 5.6. terlihat variabel bahwa variabel pelaksanaan prosedur pelayanan, tingkat kemampuan SDM dan ketersediaan sarana dan prasarana serta kepuasan Wajib Pajak mempunyai nilai r Alpha lebih besar dari nilai kritis  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,0985. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel tersebut adalah reliabel dan dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

## 5.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda

### 5.2.2.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS 13.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.7.  
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error			Partial
1	(Constant)	-.039	.412	-.095	.924	
	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)	.146	.067	2,188	.029	.110
	Tingkat Kemampuan SDM (X2)	.645	.059	11,005	.000	.485
	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	.264	.058	4,576	.000	.225

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,039 + 0,146 X_1 + 0,645 X_2 + 0,264 X_3$$

Dari persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta (a) sebesar -0,039 menunjukkan besarnya hubungan antara pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y), artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka diprediksikan kepuasan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar -0,039.

Koefisien regresi untuk pelaksanaan prosedur pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,146. Berarti jika pelaksanaan prosedur pelayanan ( $X_1$ ) naik satu-satuan, maka kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,146.

Koefisien regresi untuk tingkat kemampuan SDM ( $X_2$ ) sebesar 0,645. Berarti jika tingkat kemampuan SDM ( $X_2$ ) naik satu-satuan, maka kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,645.

Koefisien regresi untuk ketersediaan sarana dan prasarana ( $X_3$ ) sebesar 0,264. Berarti jika ketersediaan sarana dan prasarana ( $X_3$ ) naik satu-satuan, maka kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,264.

#### 5.2.2.2. Pengujian Hipotesis

##### 5.2.2.2.1. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Dalam tabel 5.8. disajikan analisis pengaruh secara bersama atau keseluruhan.

Tabel 5.8.  
Hasil Analisis Pengaruh Secara Bersama-sama

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,346	3	21,115	47,456	,000 <sup>a</sup>
	Residual	174,862	393	,445		
	Total	238,209	396			

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sarana dan Prasarana ( $X_3$ ), Pelaksanaan Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ), Tingkat Kemampuan SDM ( $X_2$ )

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ )

Sumber : lampiran 4

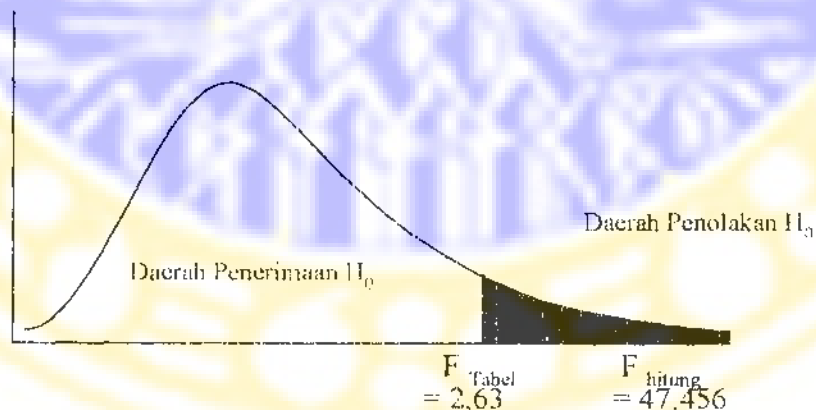


Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama, dipergunakan F-tes dengan kriteria pengujian sebagai berikut .

1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).

Dari perhitungan didapat nilai F hitung (47,456) > F tabel (2,63) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).

Gambar 5.1.  
Distribusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Bersama-sama atau Keseluruhan



Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,266 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 26,60 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Yang berarti bahwa semua variabel bebas mampu memberikan kontribusi dalam memberikan kepuasan Wajib Pajak sebesar 26,60 %.

#### 5.2.2.2.2. Uji t

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat digunakan analisis uji t. maka kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

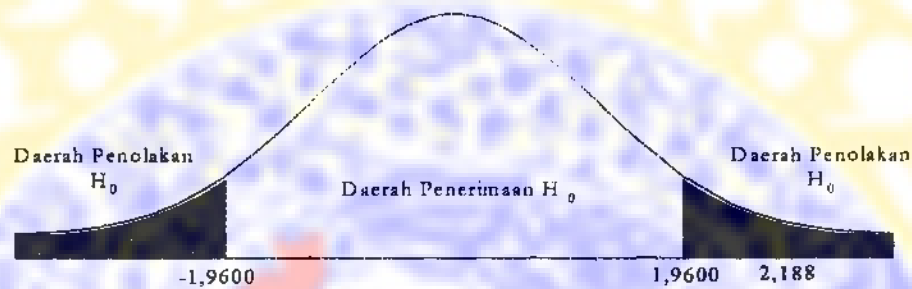
- Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Apabila  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

##### a. Pengaruh secara parsial antara variabel bebas $X_1$ dengan variabel Y

Berdasarkan tabel 5.7. didapat nilai  $t$  hitung untuk variabel pelaksanaan prosedur pelayanan sebesar 2,188 , karena  $t \text{ hitung} >$  dari  $t \text{ tabel}$  1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,029, maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial variabel pelaksanaan prosedur pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan Wajib Pajak. Nilai korelasi parsial ( $r$ ) sebesar 0,110 sehingga  $r^2$  parsial untuk variabel pelaksanaan prosedur pelayanan sebesar 0,0121 berarti bahwa variabel

pelaksanaan prosedur pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan Wajib Pajak sebesar 1,21 %

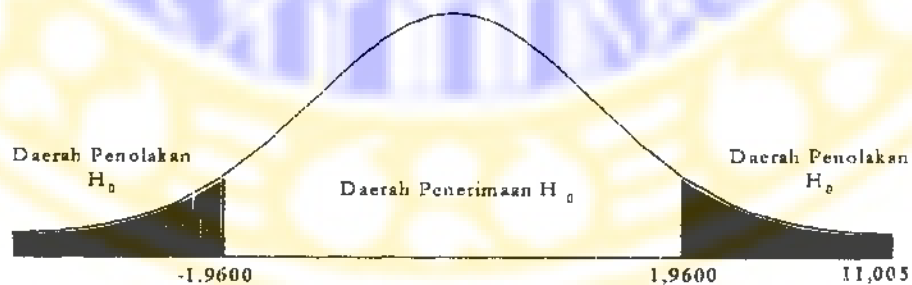
Gambar 5.2.  
Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Pelaksanaan Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak



b. Pengaruh secara parsial antara variabel bebas  $X_2$  dengan variabel Y

Berdasarkan tabel 5.7. didapat nilai t hitung untuk variabel tingkat kemampuan SDM sebesar 11,005 , karena t hitung > dari t tabel 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial variabel tingkat kemampuan SDM berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan WajibPajak. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,485 sehingga  $r^2$  parsial untuk variabel tingkat kemampuan SDM sebesar 0,2352 berarti bahwa variabel tingkat kemampuan SDM mampu menjelaskan variabel kepuasan Wajib Pajak sebesar 23,52 %.

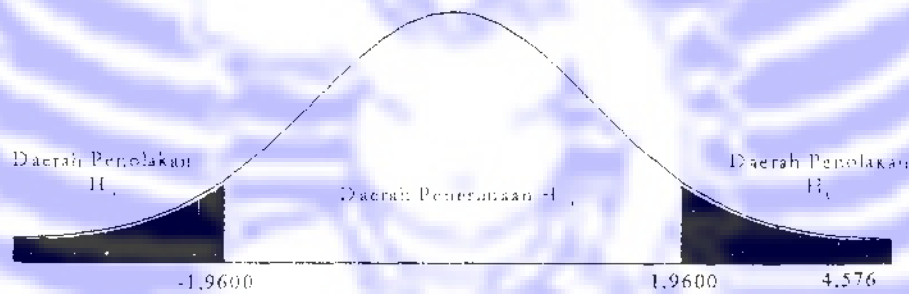
Gambar 5.3.  
Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis Tingkat Kemampuan SDM terhadap Kepuasan Wajib Pajak



c. Pengaruh secara parsial antara variabel bebas  $X_2$  dengan variabel  $Y$

Berdasarkan tabel 5.7. didapat nilai  $t$  hitung untuk variabel ketersediaan sarana dan prasarana sebesar 4,576 , karena  $t$  hitung  $>$  dari  $t$  tabel 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial variabel ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan Wajib Pajak. Nilai korelasi parsial ( $r$ ) sebesar 0,225 sehingga  $r^2$  parsial untuk variabel ketersediaan sarana dan prasarana sebesar 0,0506 berarti bahwa variabel ketersediaan sarana dan prasarana mampu menjelaskan variabel kepuasan Wajib Pajak sebesar 5,06 %.

Gambar 5.4.  
Distribusi Daerah Penerimaan / Penolakan Hipotesis  
Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Wajib Pajak



**BAB VI****PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya didapatkan nilai F hitung sebesar 47,456 yang lebih besar dari nilai F tabel (2,63) yang berarti kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y). Sedangkan secara satu-satu kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y) dan yang paling dominan berpengaruh adalah tingkat kemampuan SDM (X2).

Hasil tersebut membuktikan bahwa sejak awal pihak Direktorat Jenderal Pajak harus berupaya untuk dapat menciptakan prosedur yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan serta mengimplementasikan prosedur tersebut secara baik dan benar dan menginstruksikannya kepada Wajib Pajak, karena dengan langkah tersebut pihak DJP dan semua elemennya dapat banyak melakukan penghematan baik dari segi financial (biaya) maupun non financial (efisiensi tenaga dan waktu) dengan hasil kepuasan Wajib Pajak yang meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan Wajib Pajak tersebut maka kepercayaan organisasi / pihak DJP juga akan semakin meningkat yang pada akhirnya hubungan DJP dengan Wajib Pajak mencapai tingkat harmonisasi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dari



hal tersebut dapat memberikan dorongan bagi pengelola penerimaan negara khususnya DJP maupun sektor lain dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak melalui proses/prosedur yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat menciptakan kenyamanan dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dan sesuai dengan hasil tanggapan responden bahwa dalam pelaksanaan prosedur pelayanan yang harus dioptimalkan adalah profesionalisme pelayanan, karena memperoleh nilai rata-rata terendah berdasarkan jawaban responden sehingga pihak Kantor Pelayanan Pajak harus berupaya memberikan budaya kerja yang berorientasi pada hasil kinerja yang bermutu dengan melakukan perubahan fundamental yang menyangkut, strategi prosedur pelayanan, pola pikir petugas dalam mengimplementasikan prosedur pelayanan yang ditetapkan DJP, memotivasi petugas dengan memberikan *reward*, dan komitmen petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan, karena kualitas pelayanan tidak pernah terpisahkan dari profesionalisme pihak Kantor Pelayanan Pajak.

Begitupula dengan tingkat kemampuan sumber daya manusia secara umum di KPP harus sungguh-sungguh bertanggung jawab, bertekad penuh semangat dalam melayani pelanggan (Wajib Pajak), mampu menguasai/memahami peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak, tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dan mempunyai dedikasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan, sehingga dari kemampuan SDM yang handal dan berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Salah satu contoh kasus tingkat kemampuan SDM

dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak adalah pada saat Wajib Pajak melakukan pendaftaran Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dalam hal ini Wajib Pajak menghendaki agar penerbitan Kartu NPWP dilakukan dalam waktu sehari. sehingga kewajiban dari SDM untuk pertama-tama menjelaskan kepada Wajib Pajak tentang prosedur dan proses yang harus ditempuh untuk mendapatkan Kartu NPWP yaitu diperlukan komitmen dari pimpinan dalam rangka menjamin bahwa proses tersebut ditaati oleh semua pihak tanpa terkecuali. Upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia yang handal dan profesional tidak hanya terbatas harus diselenggarakannya pelatihan atau diklat melainkan juga harus dibekali kemampuan dalam berkomunikasi, memberikan wewenang dan motivasi dalam mengembangkan dirinya. Karena walaupun prosedur pelayanannya telah ditentukan sebaik mungkin dengan sarana dan prasarana yang mutakhir namun profesionalisme petugas / SDM yang kurang memadai maka akan menghasilkan pelayanan yang tidak prima dan akan menyebabkan ketidakpuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut sesuai dengan hasil tanggapan responden yang memperoleh nilai rata-rata terendah berdasarkan jawaban responden adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, maka pihak KPP harus selalu berupaya secara berkala memberikan pelatihan – pelatihan yang berhubungan dengan tugas yang dihadapi oleh masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan yang dipegang. Sehingga dengan ilmu yang didapatkan sesuai dengan bidangnya maka kecepatan dalam proses pemberian pelayanan kepada wajib pajak akan cepat terselesaikan sebelum batas waktunya.

Disamping kedua hal tersebut yaitu pelaksanaan prosedur pelayanan dan tingkat kemampuan SDM, Ketersediaan sarana dan prasarana juga memegang peranan penting dalam proses pelayanan untuk memuaskan Wajib Pajak karena dengan fasilitas yang memadai akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dalam melakukan transaksi perpajakan di TPT khususnya. Yang harus dioptimalkan sesuai dengan tanggapan responden adalah sistem informasi perpajakan, karena memperoleh nilai rata-rata terendah maka pihak Kantor Pelayanan Pajak harus memperbaiki dan memperbaharui sistem jaringan dan selalu berusaha mengendalikannya dari kerusakan yang tidak diinginkan.

Sedangkan kepuasan menurut Wajib Pajak sendiri yang harus dioptimalkan adalah keandalan petugas dalam proses penyelesaian komplain karena menurut Wajib Pajak berdasarkan fakta di lapangan petugas hanya menampung apa yang menjadi keluhan tanpa memberikan secara langsung solusinya sehingga pihak Kantor Pelayanan Pajak harus selalu menjalin koordinasi di semua jajaran khususnya dengan bagian *frontliner* karena bagian inilah yang menampung aspirasi dan keluhan Wajib Pajak sehingga dengan adanya koordinasi yang kontinyu tersebut keluhan dari Wajib Pajak akan segera teratasi.

Hasil tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 16) yang mengatakan bahwa :

*“Customer do not evaluate service quality solely on the outcome of a service. They also consider the process service delivery.”*

Implementasi pernyataan teori tersebut dengan penelitian ini yaitu dalam mengevaluasi kualitas layanan KPP dalam hal ini adalah Wajib Pajak biasanya

tidak mengevaluasi kepuasan layanan dari hasilnya saja, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses penyampaian sebuah layanan. Sehingga Wajib Pajaklah yang menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP di TPT dan diperkuat lagi dengan pernyataan bahwa "*Only customer judge quality.*" Yaitu agar Wajib Pajak dapat menilai proses penyampaian kualitas layanan tersebut maka Wajib Pajak tersebut harus berhubungan terlebih dahulu di TPT. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kontak antara Wajib Pajak dengan SDM di TPT. Kualitas pelayanan tidak mungkin dapat dicapai tanpa adanya kualitas dalam proses, maka sangat diperlukan organisasi yang tepat dimana organisasi yang tepat memerlukan kepemimpinan yang memiliki komitmen yang kuat dan mengakar sampai level yang paling bawah. Dengan demikian keberhasilan kantor pelayanan pajak khususnya di TPT memberikan kualitas pelayanan prima perpajakan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak maka harus didukung dengan proses yang berkualitas, organisasi yang tepat, dan kepemimpinan yang kuat dalam komitmen.

Hasil Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,266 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 26,60 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Yang berarti bahwa semua variabel bebas mampu memberikan kontribusi dalam memberikan kepuasan Wajib Pajak sebesar 26,60 %. Kecilnya pengaruh kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y) disebabkan karena belum dimanaftkannya

secara optimal fungsi loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yaitu hanya terbatas pada pelayanan untuk memasukkan permohonan mendaftarkan sebagai Wajib Pajak, permohonan pengukuhan sebagai pengusaha kena pajak, Permohonan perubahan dan perbaikan data. Permohonan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta permohonan pencabutan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, sedangkan pelayanan lainnya langsung pada petugas pada seksi terkait. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggriyani Windurisari, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA LAN) Jakarta. Yaitu terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien determinasi sebesar 10,95%.

Dari hasil penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya tersebut maka untuk penelitian selanjutnya diharapkan yang dijadikan responden tidak hanya Wajib Pajak yang aktif melaporkan SPT di KPP sehingga terdapat keseimbangan persepsi mengenai kualitas pelayanan prima perpajakan antara yang aktif dengan yang tidak aktif melaporkan SPT dan menambah fasilitas pelayanan yang diberikan di TPT.



## BAB VII

### PENUTUP

#### 7.1. Kesimpulan

Hasil penelitian secara kuantitatif berdasarkan analisis regresi linier berganda didapatkan beberapa kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.
2. Kualitas pelayanan prima perpajakan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), tingkat kemampuan SDM (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara satu-satu juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya dan dari ketiga variabel kualitas pelayanan prima perpajakan yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah tingkat kemampuan SDM (X2).
3. Keluhan Wajib Pajak harus dipandang sebagai kesempatan bagi Kantor Pelayanan Pajak khususnya di TPT dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, sehingga setiap petugas pelayanan harus dengan lapang dada menerimanya sebagai *feed back* untuk ditindaklanjuti.
4. Pemberian pelayanan pada KPP belum sepenuhnya dilakukan secara profesional.

5. Petugas kurang cepat dalam melakukan proses pelayanan kepada Wajib Pajak dan Sistem Informasi Perpajakan yang digunakan pada KPP belum bisa mempercepat proses pengolahan kebutuhan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak harus menunggu lama proses penyelesaian pelayanan yang diinginkan Wajib Pajak.

## 7.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dalam memuaskan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan proses yang berkualitas, organisasi yang tepat, dan kepemimpinan yang kuat dalam komitmen. Karena dengan ketiga hal tersebut maka aspek / variabel dari kualitas pelayanan prima perpajakan dalam rangka meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) dapat dioptimalkan.
2. Membuat strategi pelayanan Wajib Pajak.

Strategi pelayanan yang baik adalah dengan mempertimbangkan hasil penelitian pasar mengenai kondisi lingkungan usaha, misi organisasi, kemampuan unggulan yang dimiliki dan nilai – nilai yang dianut organisasi. Sehingga langkah yang harus diambil oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak adalah :

- a. Harus mengetahui fakta yang terjadi di lapangan mengenai proses pelayanan kepada Wajib Pajak, dari fakta tersebut akan dapat diketahui elemen mana dari kualitas pelayanan prima perpajakan yang harus dioptimalkan.
  - b. Mengimplementasikan dengan maksimal apa yang menjadi misi DJP di Kantor Pelayanan Pajak melalui TPT.
  - c. Mengerahkan segala kelebihan apa yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu.
3. Membangun tim yang berorientasi pada Wajib Pajak yang efektif, dengan cara :
- a. Memilih orang yang tepat dengan kemampuan yang sesuai dan memiliki tempramen yang cocok untuk melayani Wajib Pajak di barisan terdepan (di TPT).
  - b. Pihak Pimpinan harus dapat menjamin kecocokan antara sifat kepribadian yang melekat pada petugas pelayanan di TPT dengan tuntutan tugas yang harus dilakukannya, karena dikhawatirkan staf yang tidak berhasil mengubah karakter yang tidak menguntungkan yaitu tidak sabar dan tidak mampu mengendalikan emosinya akan menyebabkan kegagalan / ketidaksuksesan program pelayanan kepada Wajib Pajak.
  - c. Membangun budaya cinta kepada Wajib Pajak.

Karena Wajib Pajak merupakan asset KPP yang harus dipelihara dan dijaga kepuasannya dalam mendapatkan pelayanan KPP sehingga apa yang diinginkan Wajib Pajak dari pelayanan yang diberikan KPP akan

dapat menyenangkan Wajib Pajak, sehingga kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak juga akan tumbuh seiring dengan terpenuhinya kebutuhan Wajib Pajak tersebut.

d. Selalu memonitor kebutuhan Wajib Pajak.

Dalam melakukan kewajiban perpajakan tentu terdapat sarana dalam menginput data agar prosedur serta standar pelayanan yang diberikan bisa berjalan sesuai dengan sistem administrasi perpajakan yang tersedia pada KPP, agar Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya perlu suatu daya tanggap dari petugas pada KPP agar selalu memantau kelengkapan baik sarana maupun prasarana yang terdapat pada KPP khususnya di TPT baik berupa formulir maupun blanko-blanko yang diperlukan Wajib Pajak.

4. Perlu dituntut kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga tidak menimbulkan persepsi negatif atas pelayanan yang diberikan KPP.
5. Populasi untuk penelitian selanjutnya agar melibatkan juga Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP sehingga jumlah sampel akan lebih banyak dan akan lebih mencerminkan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan oleh KPP.
6. Mengembangkan variabel bebas untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan sehingga hubungan korelasi antara variabel bebas dengan tingkat kepuasan Wajib Pajak lebih tinggi dari hasil penelitian pada tesis ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jr, Everett E, and Ronald J. Ebert, 1989, *Production and Operation Management*, Fifth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Alma, Buchari, 1991, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Blumberg, Donald F, 1991, *Managing Service as Strategic Profit Center*, Mc. Graw Hill, Inc.
- Boediono, 1999, "*Pelayanan Prima*", Penerbit Kawula Indonesia, Jakarta.
- , 2003, "*Pelayanan Prima Perpajakan*", Cetakan kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Dulka, Alan, 1994, *AMA Handbook for Customer Satisfaction : A Complete Guidance to Research, Planning And Implementation*, NTL Business Books, Lincolnwood, Illinois, USA.
- Gerson, Richard F, 1993, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta
- Ghozali, Imam, 2001, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*", Edisi kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Ebert, Jill, 1995, *Customer Loyalty- How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books, An Imprint of The Free Press, USA.
- Gujarati, Damodar dan Sumarno Zain, 1995, *Ekonomitrika Dasar*. Edisi keempat Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Indriantoro, Nur, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, Edisi Pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan : Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kadir, Abd. Rahman, 2001, *Pengaruh Komitmen Manajemen Bank Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank di Sulawesi Selatan*. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, unpublished



- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 29/PJ/1995, *Tentang Replikasi Sistem Informasi Perpajakan.*
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 27/PJ/2003, *Tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak.*
- Kotler, Philip., Teddy., Gary Amstronng, *Marketing. An Introduction.* 5 ed. New Jersey: Prentice- Hall, 1993
- Kotler, 1995, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian, Jilid 2, Edisi Keenam.* Terjemahan : Jaka Wasana, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- , 1994, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.* Prentice Hall International Inc, 8<sup>th</sup> Edition, New Jersey,
- , 1996, *Principles of Marketing.* Prentice Hall International Inc., Seventh Edition, New Jersey.
- , 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 2, Edisi Keenam.* Terjemahan : Jaka Wasana, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H., 1984, *Services Marketing: Text, Cases, and Reading.* New jersey: Prentice- Hall
- Mardiasmo, 2000, *Perpajakan.* Penerbit Andi Yogyakarta.
- , 2003, *Perpajakan.* Edisi Revisi, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Meliala, Tulis S, 1991, *Perpajakan Dalam Teori dan Praktek.* Yrama Widya Dharma, Bandung.
- Mowen. Minor, 2002, *Perilaku Konsumen.* Jilid dua, Edisi kelima, Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research.* Journal of marketing, Fall.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP,* Edisi Pertama, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Richard B. Chase & Nicholas J. Aquilano, 1981, *Production An Operations Management. A Life Cycle Approach*, Edisi Ketiga, Richard D. Irwin, Inc, Homewood, Illinois.
- Santoso, Brotodihardjo, 1996, *"Pengantar Ilmu Hukum Pajak"*, Edisi ketiga Penerbit PT.Ratafika Aditama, Bandung.
- Santosa, Imam, 2004, *Analisis Peran Sistem Informasi Perpajakan Dalam Pemeriksaan Pajak*, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Indonesia. Tesis Program Pascasarjana Universitas Indonesia, unpublished
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Stanton, William J., 1991, *Fundamentals of Marketing, Seven Edition*, Mc.Graw Hill International Book Co.
- Sudjana, 1992, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*, Penerbit "Tarsito" Bandung.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Taylor James R & Thomas C. Kinnear , 1992, *Marketing Research An Applied Approach*. Fiventh Edition, Mc Graw Hill.
- Tjiptono, Fandi, 1998, *Strategi Pemasaran, Cetakan Kedua, Edisi II*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Umar Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeithaml Valerie, Parasuraman A, Leonard L. Berry, 1990, *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perseptions and Expectation*, New York : The Free Press, Division of Mc. Millan.



## KUESIONER

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara / Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini.
2. Pada kuesioner ini dimohon agar Saudara / Bapak / Ibu mengisinya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dengan apa yang Anda rasakan sesungguhnya.
3. Setiap pertanyaan mempunyai alternatif jawaban yang berkisar antara angka 1 sampai 5. Berilah tanda (X) pada salah satu angka yang mencerminkan jawaban Anda, semakin besar angka yang Saudara / Bapak / Ibu pilih semakin menyetujui pertanyaan yang diberikan dan sebaliknya.

Keterangan :

Skor 1 = Sangat tidak (puas/setuju)

Skor 2 = Tidak (puas/setuju)

Skor 3 = Cukup (puas/setuju)

Skor 4 = Puas/setuju

Skor 5 = Sangat (puas/setuju)

4. Atas kesediaan Saudara / Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

Contoh : Pelayanan yang diberikan oleh petugas di TPT sangat memuaskan Wajib

Pajak ?

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

#### A. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (XI)

1. Sikap petugas pelayanan dalam melayani Wajib Pajak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh DJP.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

2. Tindakan petugas mengutamakan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

3. Pelayanan yang diberikan sangat profesional.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

4. Pelayanan yang diberikan tanpa biaya.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

5. Budaya kerja yang efektif dalam memberikan pelayanan.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)



6. KPP menjamin kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

### B. Tingkat Kemampuan SDM (X2)

1. Penguasaan / pemahaman petugas akan peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

2. Kecepatan petugas TPT dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

3. Kemampuan dalam menjelaskan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

4. Kemampuan penyelesaian dalam menangani masalah / keluhan Wajib Pajak tentang pelayanan di TPT.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

5. Dedikasinya sangat tinggi dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sangat tidak  
(puas/setuju)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat  
(puas/setuju)

### C. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana (X3)

1. Tersedianya fasilitas fisik yang memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang.

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

2. Tersedianya formulir yang disediakan di TPT untuk kebutuhan Wajib Pajak.

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

3. Tersedianya loket informasi (*information desk*) atau pemberitahuan yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak.

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

4. Ketersediaan Nomor urut antrian di TPT.

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

5. Tersedianya Sistem Informasi Perpajakan yang canggih di TPT.

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

### D. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

1. Kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik yang disediakan sangat memadai (*Tangible*).

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

2. Petugas tanggap terhadap keinginan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu informasi perpajakan beserta prosesnya (*Responsiveness*).

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

3. Petugas andal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada Wajib Pajak dalam proses penyelesaian komplain dari Wajib Pajak sampai tuntas (*Reliability*).

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

4. KPP memberikan Jaminan terhadap pelayanan TPT agar dapat memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (*Assurance*).

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

5. Petugas TPT sangat peduli dalam memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak dalam proses pelayanan (*Empathy*).

Sangat tidak (puas/setuju) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Sangat (puas/setuju)

**Saran dan Kritik :**

.....  
 .....  
 .....

Terima kasih atas perhatian anda



**LAMPIRAN 2**  
**DATA TANGGAPAN RESPONDEN**

## Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)

No.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)						Total	Mean
	1	2	3	4	5	6		
1	2	5	4	5	5	5	24	4,000
2	4	5	5	4	4	2	24	4,000
3	4	4	5	4	4	3	24	4,000
4	4	5	4	4	4	3	24	4,000
5	4	5	4	3	4	2	22	3,667
6	4	5	5	4	4	5	27	4,500
7	5	5	5	4	4	2	25	4,167
8	4	2	4	4	4	2	20	3,333
9	5	4	2	3	4	3	21	3,500
10	5	4	4	4	4	3	24	4,000
11	2	4	4	4	4	3	21	3,500
12	1	2	1	1	1	1	7	1,167
13	4	3	4	5	4	4	24	4,000
14	5	5	4	4	4	5	27	4,500
15	4	5	5	5	4	5	28	4,667
16	4	3	4	4	4	5	24	4,000
17	4	5	5	4	4	5	27	4,500
18	3	4	3	4	4	2	20	3,333
19	4	3	4	4	4	4	23	3,833
20	4	4	2	4	4	3	21	3,500
21	4	4	5	4	3	5	25	4,167
22	4	5	5	4	1	5	24	4,000
23	4	4	5	4	4	4	25	4,167
24	5	5	5	4	1	4	24	4,000
25	4	4	2	5	2	4	21	3,500
26	4	4	3	5	2	4	22	3,667
27	3	2	2	4	3	3	17	2,833
28	4	2	4	4	3	4	21	3,500
29	4	2	3	5	4	4	22	3,667
30	5	4	4	4	4	3	24	4,000
31	5	4	5	4	4	5	27	4,500
32	4	4	4	4	1	4	21	3,500
33	4	4	4	4	2	4	22	3,667
34	4	2	2	4	3	3	18	3,000
35	4	4	4	4	2	4	22	3,667
36	4	5	4	4	3	4	24	4,000
37	1	2	3	4	2	5	17	2,833
38	4	4	4	4	2	5	23	3,833
39	4	4	4	4	5	4	25	4,167
40	4	3	4	4	1	4	20	3,333
41	3	4	4	4	2	4	21	3,500
42	4	3	4	4	2	2	19	3,167
43	4	4	4	4	2	4	22	3,667
44	4	4	3	4	2	4	21	3,500
45	5	4	4	4	2	4	23	3,833
46	4	4	4	4	3	4	23	3,833
47	3	1	2	4	3	4	17	2,833
48	4	1	4	4	2	5	20	3,333
49	2	2	4	2	4	4	18	3,000
50	4	5	5	1	4	5	24	4,000
51	3	2	4	2	4	5	20	3,333
52	3	1	4	2	4	4	18	3,000
53	3	1	4	2	4	4	18	3,000
54	3	2	4	2	4	3	18	3,000
55	2	4	3	2	4	4	19	3,167
56	4	5	5	3	4	5	26	4,333
57	3	2	4	4	3	2	18	3,000
58	2	4	4	2	2	4	18	3,000
59	4	5	5	4	4	5	27	4,500
60	5	4	5	5	4	5	28	4,667
61	3	3	3	5	3	1	18	3,000



126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.833
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.833
122	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3.667
121	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3.333
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.833
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.333
117	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.833
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
111	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4.167
110	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3.833
109	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4.500
108	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
107	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.667
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4.167
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
104	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.833
103	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3.667
102	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4.333
101	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4.167
100	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4.333
99	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4.500
98	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4.500
97	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4.500
96	4	4	4	3	4	1	2	4	4	2.833
95	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.000
94	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3.500
93	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
92	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3.167
91	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4.667
90	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3.833
89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.333
88	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3.000
87	4	4	4	4	4	1	2	4	4	2.833
86	5	4	4	2	2	5	4	4	4	3.500
85	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4.000
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4.000
83	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3.333
82	1	4	4	5	5	2	4	4	4	3.167
81	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4.333
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.833
79	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3.000
78	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4.000
77	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4.167
76	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3.667
75	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4.500
74	1	4	4	3	3	3	2	4	4	3.000
73	1	4	4	5	4	2	2	4	4	3.000
72	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3.833
71	2	4	4	3	3	2	1	4	4	2.333
70	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4.000
69	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3.833
68	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3.500
67	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4.833
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.333
65	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3.500
64	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3.167
63	3	4	4	4	4	2	5	4	4	3.333
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

127	5	4	5	4	4	5	27	4,500
128	4	4	4	5	4	5	26	4,333
129	5	4	4	4	4	5	26	4,333
130	5	4	4	5	3	5	26	4,333
131	4	4	4	5	5	5	25	4,167
132	5	4	2	4	3	4	22	3,667
133	4	3	4	4	4	4	23	3,833
134	4	4	4	3	5	5	25	4,167
135	4	4	4	4	5	5	26	4,333
136	4	4	4	3	4	4	23	3,833
137	4	5	4	4	5	5	27	4,500
138	4	4	5	4	5	5	27	4,500
139	3	3	4	4	4	4	22	3,667
140	2	4	2	4	4	3	19	3,167
141	4	2	4	1	4	4	19	3,167
142	1	3	2	1	4	4	18	3,000
143	3	3	3	2	5	4	20	3,333
144	4	3	3	2	4	3	19	3,167
145	4	3	3	2	4	4	20	3,333
146	3	3	3	1	4	4	18	3,000
147	3	2	4	1	4	4	18	3,000
148	4	3	3	2	4	5	21	3,500
149	3	3	1	4	4	4	19	3,167
150	4	2	4	4	4	4	22	3,667
151	2	4	1	4	4	4	19	3,167
152	3	2	1	4	4	4	18	3,000
153	3	3	2	4	4	4	20	3,333
154	3	3	2	4	3	4	19	3,167
155	3	3	2	4	4	4	20	3,333
156	3	3	1	4	4	4	19	3,167
157	4	4	3	5	5	4	25	4,167
158	4	4	4	4	4	4	24	4,000
159	3	4	4	5	4	3	23	3,833
160	4	4	4	4	4	4	24	4,000
161	4	4	5	5	4	4	26	4,333
162	4	3	3	4	4	4	22	3,667
163	4	4	3	5	5	4	25	4,167
164	5	5	5	5	5	3	28	4,667
165	3	3	4	4	4	4	22	3,667
166	3	5	5	4	5	5	27	4,500
167	4	5	5	5	5	5	29	4,833
168	5	5	5	5	5	5	30	5,000
169	4	5	3	5	4	4	25	4,167
170	4	5	3	5	5	4	26	4,333
171	4	5	3	5	5	5	27	4,500
172	4	3	3	3	3	5	21	3,500
173	5	4	5	5	4	4	27	4,500
174	4	4	4	4	4	4	24	4,000
175	4	4	3	4	4	4	23	3,833
176	4	5	5	5	5	5	29	4,833
177	4	2	4	4	4	4	22	3,667
178	3	4	4	4	4	4	23	3,833
179	4	3	4	5	5	5	26	4,333
180	4	5	5	5	5	5	29	4,833
181	5	4	5	5	5	5	29	4,833
182	4	3	5	5	3	5	25	4,167
183	4	2	4	2	2	4	18	3,000
184	4	3	3	3	5	4	22	3,667
185	4	3	5	5	3	5	25	4,167
186	4	5	5	5	5	5	29	4,833
187	4	4	3	4	3	4	22	3,667
188	5	5	5	5	5	5	30	5,000
189	4	2	3	3	2	2	16	2,667
190	4	4	2	4	4	4	22	3,667
191	3	2	2	2	2	4	15	2,500

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

192	4	4	2	5	5	5	25	4,167
193	4	4	4	4	4	4	24	4,000
194	4	3	2	4	4	4	21	3,500
195	4	4	4	4	5	3	24	4,000
196	3	3	5	5	5	4	25	4,167
197	4	5	5	5	5	5	29	4,833
198	4	5	5	5	5	5	29	4,833
199	4	5	4	4	5	4	26	4,333
200	4	5	4	4	5	5	27	4,500
201	4	4	4	4	4	4	24	4,000
202	4	4	1	2	2	2	15	2,500
203	4	4	2	4	4	4	22	3,667
204	5	4	5	5	5	5	29	4,833
205	4	2	1	4	4	5	20	3,333
206	4	4	2	5	4	4	23	3,833
207	4	4	2	4	4	3	21	3,500
208	5	5	5	5	5	5	30	5,000
209	4	2	4	4	4	4	22	3,667
210	2	4	1	4	5	5	21	3,500
211	3	2	1	4	2	3	15	2,500
212	5	5	5	5	5	5	30	5,000
213	5	5	5	5	5	5	30	5,000
214	3	3	5	5	5	5	26	4,333
215	3	3	1	4	5	4	20	3,333
216	2	4	5	5	5	5	26	4,333
217	3	3	2	5	5	4	22	3,667
218	3	1	4	5	4	4	21	3,500
219	5	5	5	5	5	5	30	5,000
220	4	1	4	5	5	5	24	4,000
221	4	5	5	5	5	5	29	4,833
222	3	2	4	4	4	4	21	3,500
223	3	5	5	5	5	5	28	4,667
224	5	5	4	5	5	5	29	4,833
225	3	1	4	5	4	5	22	3,667
226	4	5	5	5	5	5	29	4,833
227	4	2	4	4	4	5	23	3,833
228	4	3	4	3	3	4	21	3,500
229	4	5	5	5	5	5	29	4,833
230	4	3	4	3	4	4	22	3,667
231	4	2	4	4	4	5	23	3,833
232	4	2	4	4	4	4	22	3,667
233	5	5	5	4	2	4	25	4,167
234	5	3	5	5	4	4	26	4,333
235	4	5	5	5	3	3	25	4,167
236	3	4	1	2	3	3	16	2,667
237	5	3	4	3	3	3	21	3,500
238	5	4	5	4	4	4	26	4,333
239	5	5	5	5	5	5	30	5,000
240	5	3	3	3	4	3	21	3,500
241	2	4	4	4	4	4	22	3,667
242	4	4	5	4	4	4	25	4,167
243	5	4	4	4	4	4	25	4,167
244	5	5	5	5	5	5	30	5,000
245	4	4	4	4	4	4	24	4,000
246	3	4	5	4	4	4	24	4,000
247	4	2	4	4	4	3	21	3,500
248	4	4	5	5	5	5	28	4,667
249	4	4	4	4	4	4	24	4,000
250	3	3	3	3	4	3	19	3,167
251	4	4	4	4	5	5	26	4,333
252	3	2	4	3	3	3	18	3,000
253	3	3	5	3	3	3	20	3,333
254	4	2	4	4	3	3	20	3,333
255	4	4	5	4	2	3	22	3,667
256	4	3	4	4	4	4	23	3,833

321	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
320	5	5	4	2	4	4	4	4	3,833
319	4	4	1	4	4	4	4	4	3,333
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
317	4	4	1	4	4	4	4	4	3,333
316	4	4	3	3	3	3	3	3	3,167
315	4	4	4	2	4	4	4	4	3,833
314	4	4	4	3	4	4	4	4	4,000
313	4	4	4	3	4	4	4	4	3,833
312	4	4	4	2	4	4	4	4	3,833
311	4	4	4	2	4	4	4	4	3,833
310	5	4	4	2	4	4	4	4	3,833
309	4	4	4	2	4	4	4	4	3,667
308	5	4	4	2	4	4	4	4	3,833
307	4	4	4	1	4	4	4	4	3,333
306	4	4	4	5	5	5	5	5	4,000
305	4	4	4	2	4	4	4	4	3,667
304	3	4	4	2	4	4	4	4	3,500
303	4	4	4	3	4	4	4	4	3,667
302	4	4	4	2	4	4	4	4	3,833
301	4	4	4	3	4	4	4	4	3,833
300	3	4	4	2	4	4	4	4	3,500
299	4	4	4	1	4	4	4	4	3,500
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
296	5	5	5	4	4	4	4	4	4,333
295	4	4	4	3	4	4	4	4	3,833
294	4	4	4	3	4	4	4	4	3,500
293	5	5	5	2	4	4	4	4	4,333
292	4	4	4	2	4	4	4	4	3,833
291	4	4	4	1	4	4	4	4	3,333
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4,167
289	4	4	4	3	5	5	5	5	4,333
288	4	4	4	3	4	4	4	4	3,667
287	4	4	4	5	5	5	5	5	4,833
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4,167
285	4	4	4	3	3	3	3	3	3,667
284	4	4	4	4	5	5	5	5	4,333
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
282	3	3	3	4	4	4	4	4	3,833
281	2	4	4	4	4	4	4	4	3,667
280	5	5	5	3	5	5	5	5	4,167
279	5	5	5	3	4	4	4	4	4,167
278	4	4	4	5	5	5	5	5	4,167
277	5	5	5	4	5	5	5	5	4,333
276	4	4	4	4	5	5	5	5	4,333
275	4	4	4	3	4	4	4	4	3,833
274	4	4	4	4	5	5	5	5	4,333
273	4	4	4	3	5	5	5	5	4,333
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
271	2	4	4	4	4	4	4	4	2,817
270	4	4	4	2	4	4	4	4	3,500
269	4	4	4	5	4	4	4	4	4,167
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
267	5	5	5	4	4	4	4	4	4,000
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
265	4	4	4	5	4	4	4	4	4,167
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4,000
262	4	4	4	3	4	4	4	4	3,667
261	4	4	4	4	5	5	5	5	4,167
260	5	5	5	4	5	5	5	5	4,833
259	3	4	4	4	4	4	4	4	3,833
258	4	4	4	4	4	4	4	4	3,833
257	4	4	4	4	3	3	3	3	3,500



386	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
385	4	4	4	4	3	4	4	4	3.833
384	5	4	4	4	3	4	4	4	4.000
383	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
382	4	4	4	4	2	4	4	4	3.833
381	4	5	4	4	2	4	4	4	3.833
380	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
379	4	5	4	4	2	4	4	4	3.833
378	4	4	4	4	1	4	4	4	3.333
377	3	4	4	4	5	5	5	4	4.167
376	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
375	4	3	4	4	2	4	4	4	3.500
374	4	4	4	4	3	4	4	4	3.667
373	4	4	4	4	2	4	4	4	3.667
372	4	4	4	4	3	4	4	4	3.833
371	4	3	4	4	2	4	4	4	3.500
370	3	4	4	4	1	4	4	4	3.333
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
367	4	5	5	4	4	4	4	4	4.333
366	5	4	4	4	3	4	4	4	3.833
365	4	4	4	4	3	4	4	4	3.667
364	3	5	5	2	2	4	4	5	4.000
363	5	4	4	4	2	4	4	4	4.000
362	4	4	4	4	1	4	4	4	3.500
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
360	4	4	4	4	1	4	4	4	3.500
359	5	4	4	4	3	3	3	3	3.667
358	5	5	5	3	3	3	2	4	4.000
357	3	4	4	4	4	4	4	3	3.667
356	5	5	5	5	5	3	3	3	4.333
355	4	3	3	5	5	4	4	4	4.167
354	3	5	4	4	4	4	4	3	3.500
353	4	4	5	4	4	4	4	4	4.333
352	4	4	4	4	4	4	4	3	3.833
351	4	4	4	5	4	3	3	3	3.833
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
349	5	5	4	4	3	3	1	2	3.500
348	5	4	4	4	4	3	3	3	3.833
347	5	5	5	4	3	2	4	4	3.833
346	5	5	5	4	3	3	3	3	3.833
345	5	5	5	4	4	4	3	4	4.000
344	4	4	4	4	4	4	3	3	3.667
343	5	5	5	5	3	3	3	4	4.000
342	5	5	5	4	3	3	2	4	4.000
341	4	4	4	4	4	2	4	4	3.667
340	3	4	4	2	2	4	2	2	2.833
339	4	4	4	4	3	3	4	4	3.667
338	5	4	4	4	4	4	4	4	4.167
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
336	5	4	4	4	2	4	2	2	3.500
335	4	4	4	4	4	4	4	4	3.833
334	5	4	4	4	4	4	4	4	4.167
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000
331	4	4	4	4	3	4	4	4	3.833
330	5	4	4	4	4	4	5	4	4.333
329	4	5	5	5	5	5	2	4	4.333
328	4	4	4	4	3	3	3	3	3.500
327	5	5	5	3	3	3	5	4	3.667
326	5	5	5	4	4	4	4	4	4.333
325	4	4	4	4	3	4	4	4	3.667
324	5	4	4	4	4	4	4	4	4.167
323	4	4	4	4	3	4	4	4	3.833
322	5	4	3	3	3	3	4	4	3.667



387	4	4	3	3	3	4	21	3,500
388	4	4	1	4	4	4	21	3,500
389	4	4	4	4	4	4	24	4,000
390	4	4	1	4	4	3	20	3,333
391	4	5	2	4	4	4	23	3,833
392	5	5	2	4	5	5	26	4,333
393	4	4	3	4	3	3	21	3,500
394	4	5	5	4	4	3	25	4,167
395	4	5	5	4	3	3	24	4,000
396	4	5	5	4	3	2	23	3,833
397	3	5	4	4	4	3	23	3,833

Mean	3,927	3,801	3,723	3,856	3,866	3,950
Std.Dev	0,770	0,963	1,058	0,922	0,853	0,845

## Tingkat Kemampuan SDM (X2)

No.	Tingkat Kemampuan SDM (X2)					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
1	4	3	5	5	4	21	4,200
2	4	4	4	4	4	20	4,000
3	5	5	4	5	5	24	4,800
4	4	4	4	3	4	19	3,800
5	4	4	4	4	5	21	4,200
6	5	5	5	5	5	25	5,000
7	3	3	4	4	2	16	3,200
8	4	5	5	5	5	24	4,800
9	4	3	4	5	5	21	4,200
10	2	2	5	4	2	15	3,000
11	4	4	4	4	4	20	4,000
12	4	2	2	4	4	16	3,200
13	4	4	4	3	3	18	3,600
14	5	4	4	3	4	20	4,000
15	4	4	4	4	5	21	4,200
16	4	2	4	4	3	17	3,400
17	4	4	5	3	5	21	4,200
18	5	4	5	4	5	23	4,600
19	2	4	4	3	4	17	3,400
20	2	4	5	5	5	21	4,200
21	5	5	4	4	4	22	4,400
22	1	4	3	4	3	15	3,000
23	5	4	5	5	4	23	4,600
24	2	4	4	4	5	19	3,800
25	2	3	3	4	4	16	3,200
26	2	4	4	4	4	18	3,600
27	2	4	4	4	4	18	3,600
28	3	4	4	4	2	17	3,400
29	3	4	3	4	4	18	3,600
30	2	4	4	4	4	18	3,600
31	3	3	4	5	4	19	3,800
32	4	4	4	4	4	20	4,000
33	4	4	5	4	4	21	4,200
34	4	4	4	4	5	21	4,200
35	4	4	4	4	4	20	4,000
36	4	5	4	5	5	23	4,600
37	4	3	4	4	5	20	4,000
38	4	3	2	5	4	18	3,600
39	4	4	4	4	4	20	4,000
40	4	4	4	2	3	17	3,400
41	4	4	4	5	4	21	4,200
42	4	4	4	5	3	20	4,000
43	4	4	4	4	4	20	4,000
44	4	4	5	4	4	21	4,200
45	4	4	4	5	4	21	4,200
46	4	3	2	5	4	18	3,600
47	4	4	4	5	1	18	3,600
48	4	4	2	4	1	15	3,000
49	5	4	3	2	2	16	3,200
50	4	3	3	4	2	16	3,200
51	4	4	3	1	2	14	2,800
52	5	4	5	5	5	24	4,800
53	4	4	4	4	1	17	3,400
54	4	5	3	2	2	16	3,200
55	5	4	5	2	5	21	4,200
56	4	3	2	4	3	16	3,200
57	1	4	2	5	4	16	3,200
58	4	3	3	4	1	15	3,000
59	4	3	1	2	4	14	2,800
60	3	4	3	4	5	19	3,800
61	4	4	4	4	4	20	4,000

126	5	3	4	3	4	19	3.800
125	3	4	3	4	18	3.600	
124	4	3	4	3	18	3.600	
123	3	4	3	4	19	3.800	
122	5	3	4	3	19	3.800	
121	5	4	3	4	18	3.600	
120	5	3	5	3	20	4.000	
119	3	4	3	4	17	3.400	
118	4	3	4	3	18	3.600	
117	5	3	5	3	20	4.000	
116	2	4	3	3	16	3.200	
115	2	3	4	2	14	2.800	
114	4	4	3	4	19	3.800	
113	5	3	4	3	18	3.600	
112	4	5	4	3	19	3.800	
111	4	4	3	4	19	3.800	
110	2	2	3	4	15	3.000	
109	3	4	3	4	18	3.600	
108	4	3	4	3	18	3.600	
107	3	4	3	4	17	3.400	
106	4	3	4	3	17	3.400	
105	5	3	5	4	22	4.400	
104	4	3	4	3	18	3.600	
103	3	4	3	4	18	3.600	
102	4	3	4	3	18	3.600	
101	3	4	3	4	18	3.600	
100	5	3	5	5	21	4.200	
99	3	4	3	5	19	3.800	
98	4	3	5	4	20	4.000	
97	3	4	2	4	17	3.400	
96	5	4	5	3	22	4.400	
95	3	5	3	4	18	3.600	
94	4	3	1	5	17	3.400	
93	3	4	4	3	18	3.600	
92	4	5	5	4	23	4.600	
91	5	5	4	4	22	4.400	
90	4	5	5	5	24	4.800	
89	4	5	5	4	23	4.600	
88	5	4	5	2	20	4.000	
87	3	2	5	4	19	3.800	
86	5	5	5	4	23	4.600	
85	3	1	4	4	17	3.400	
84	5	5	4	4	23	4.600	
83	5	4	3	5	22	4.400	
82	3	2	4	4	17	3.400	
81	2	1	4	4	15	3.000	
80	4	1	4	4	18	3.600	
79	2	4	4	4	18	3.600	
78	4	3	2	5	16	3.200	
77	4	2	4	4	18	3.600	
76	4	2	5	4	19	3.800	
75	4	5	4	5	23	4.600	
74	4	3	3	5	19	3.800	
73	5	5	5	2	21	4.200	
72	4	1	5	4	18	3.600	
71	4	4	4	4	20	4.000	
70	4	2	4	4	18	3.600	
69	4	5	5	4	22	4.400	
68	4	3	4	5	20	4.000	
67	4	5	5	4	23	4.600	
66	4	5	5	4	23	4.600	
65	4	2	3	4	14	2.800	
64	5	4	3	4	19	3.800	
63	4	4	4	5	21	4.200	
62	4	5	5	2	21	4.200	

191	4,000	5	4	4	4	4	3	20	4,000
190	4,200	4	4	5	4	4	4	21	4,200
189	4,400	5	4	4	4	4	5	22	4,400
188	3,800	4	4	3	4	4	4	19	3,800
187	4,200	5	4	4	4	4	4	21	4,200
186	4,400	4	4	5	4	4	5	22	4,400
185	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
184	2,800	4	4	2	2	2	2	14	2,800
183	4,400	5	4	4	4	4	5	22	4,400
182	4,400	4	5	5	5	5	3	22	4,400
181	4,000	4	4	4	4	4	3	20	4,000
180	4,800	5	5	5	5	5	4	24	4,800
179	4,400	5	5	4	4	4	3	22	4,400
178	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
177	4,200	5	4	4	4	4	4	21	4,200
176	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
175	4,200	5	4	5	4	4	3	21	4,200
174	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
173	4,600	5	5	4	4	4	4	23	4,600
172	3,800	4	4	4	4	4	3	19	3,800
171	4,200	5	4	5	4	4	3	21	4,200
170	3,600	4	4	2	4	4	4	18	3,600
169	3,800	5	3	4	4	4	4	19	3,800
168	3,400	4	4	4	4	4	3	17	3,400
167	3,600	4	4	4	4	4	2	18	3,600
166	4,200	5	4	4	4	4	4	21	4,200
165	3,800	5	3	5	4	4	2	19	3,800
164	4,000	5	4	4	4	4	3	20	4,000
163	4,000	5	3	4	4	4	4	20	4,000
162	4,000	5	4	4	4	4	3	20	4,000
161	4,000	5	3	4	4	4	4	20	4,000
160	4,000	5	3	5	3	3	3	20	4,000
159	3,400	4	4	4	4	4	3	17	3,400
158	4,200	5	4	4	4	4	4	21	4,200
157	3,400	4	4	2	4	4	5	17	3,400
156	2,800	2	3	2	2	3	4	14	2,800
155	4,200	4	4	4	4	4	5	21	4,200
154	4,200	5	3	5	3	3	5	21	4,200
153	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
152	3,800	3	2	5	4	4	5	19	3,800
151	3,600	4	4	2	4	4	4	18	3,600
150	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
149	4,000	4	4	5	3	4	4	20	4,000
148	2,400	2	2	1	3	2	4	12	2,400
147	3,600	2	4	4	4	4	4	18	3,600
146	2,000	2	2	2	2	2	2	10	2,000
145	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
144	4,200	5	3	5	3	3	4	21	4,200
143	4,000	5	3	5	3	3	4	20	4,000
142	4,400	5	4	5	4	4	5	22	4,400
141	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
140	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
139	4,200	5	3	5	3	3	4	21	4,200
138	4,000	5	3	5	3	3	3	20	4,000
137	3,800	4	3	5	3	3	4	19	3,800
136	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
135	4,200	5	3	5	3	3	5	21	4,200
134	3,800	4	4	4	4	4	3	19	3,800
133	4,000	4	3	5	3	3	5	20	4,000
132	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
131	3,600	5	3	4	3	3	3	18	3,600
130	4,200	5	4	4	4	4	4	21	4,200
129	4,000	4	4	4	4	4	4	20	4,000
128	3,800	4	3	5	3	3	4	19	3,800
127	3,800	4	4	4	4	4	3	19	3,800

192	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
193	2,400	3	3	3	3	3	3	3	12	2	2	4,400
194	4,400	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4,400
195	4,400	5	5	5	5	5	5	5	22	4	4	4,400
196	4,400	5	5	5	5	5	5	5	22	4	4	4,400
197	3,000	4	4	4	4	4	4	4	15	2	2	3,000
198	4,400	5	5	5	5	5	5	5	22	4	4	4,400
199	4,600	5	5	5	5	5	5	5	23	4	4	4,600
200	4,400	5	5	5	5	5	5	5	22	4	4	4,400
201	4,600	5	5	5	5	5	5	5	23	4	4	4,600
202	4,600	5	5	5	5	5	5	5	23	4	4	4,600
203	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
204	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
205	3,800	4	4	4	4	4	4	4	19	4	4	3,800
210	4,800	5	5	5	5	5	5	5	24	5	5	4,800
211	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
212	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
213	4,800	5	5	5	5	5	5	5	24	5	5	4,800
214	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
215	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
216	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
217	2,200	2	2	2	2	2	2	2	11	2	2	2,200
218	3,800	5	5	5	5	5	5	5	19	4	4	3,800
219	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
220	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
221	3,200	4	4	4	4	4	4	4	16	3	3	3,200
222	2,800	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	2,800
223	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	2	2	3,600
224	3,800	4	4	4	4	4	4	4	19	3	3	3,800
225	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
226	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	3	3	3,600
227	3,000	4	4	4	4	4	4	4	15	2	2	3,000
228	3,800	5	5	5	5	5	5	5	19	3	3	3,800
229	3,000	4	4	4	4	4	4	4	15	2	2	3,000
230	3,800	5	5	5	5	5	5	5	19	3	3	3,800
231	3,600	5	5	5	5	5	5	5	18	3	3	3,600
232	3,000	4	4	4	4	4	4	4	15	2	2	3,000
233	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	4	4	3,600
234	3,000	3	3	3	3	3	3	3	15	2	2	3,000
235	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	3	3	3,600
236	3,400	3	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3,400
237	4,200	4	4	4	4	4	4	4	21	5	5	4,200
238	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	3	3	3,600
239	4,000	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4,000
240	4,200	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4,200
241	3,400	1	1	1	1	1	1	1	17	4	4	3,400
242	4,200	5	5	5	5	5	5	5	21	5	5	4,200
243	3,400	2	2	2	2	2	2	2	17	4	4	3,400
244	4,200	2	2	2	2	2	2	2	21	5	5	4,200
245	3,600	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	3,600
246	3,600	1	1	1	1	1	1	1	18	5	5	3,600
247	3,800	1	1	1	1	1	1	1	19	5	5	3,800
248	3,800	5	5	5	5	5	5	5	19	3	3	3,800
249	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
250	4,600	5	5	5	5	5	5	5	23	3	3	4,600
251	3,800	3	3	3	3	3	3	3	19	4	4	3,800
252	3,000	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3,000
253	5,000	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5,000
254	3,600	4	4	4	4	4	4	4	18	3	3	3,600
255	4,800	5	5	5	5	5	5	5	24	5	5	4,800
256	3,400	4	4	4	4	4	4	4	17	4	4	3,400



257	3	4	3	5	5	20	4,000
258	5	5	4	5	5	24	4,800
259	3	4	4	4	3	18	3,600
260	5	4	5	5	5	24	4,800
261	3	4	4	4	4	19	3,800
262	4	3	4	4	4	19	3,800
263	5	5	5	5	5	25	5,000
264	3	4	4	5	4	20	4,000
265	4	2	3	4	4	17	3,400
266	4	5	5	5	5	24	4,800
267	5	3	4	4	2	18	3,600
268	4	3	3	2	3	15	3,000
269	3	4	3	4	4	18	3,600
270	5	3	4	4	3	19	3,800
271	3	4	4	4	4	19	3,800
272	4	2	2	3	3	14	2,800
273	3	4	5	4	4	20	4,000
274	3	3	3	3	3	15	3,000
275	3	4	4	4	4	19	3,800
276	4	3	4	5	3	19	3,800
277	3	3	3	3	3	15	3,000
278	5	3	4	2	4	18	3,600
279	4	4	4	3	3	18	3,600
280	4	4	4	4	4	20	4,000
281	4	5	5	5	5	24	4,800
282	4	4	4	4	4	20	4,000
283	5	3	5	4	4	21	4,200
284	5	5	5	4	5	24	4,800
285	5	3	5	4	3	20	4,000
286	4	4	4	4	3	19	3,800
287	5	3	4	4	4	20	4,000
288	3	3	3	3	3	15	3,000
289	5	4	5	5	5	24	4,800
290	4	4	4	4	4	20	4,000
291	4	4	4	4	4	20	4,000
292	5	4	5	4	4	22	4,400
293	5	3	4	4	4	20	4,000
294	5	4	4	4	3	20	4,000
295	4	4	4	4	4	20	4,000
296	2	2	2	4	4	14	2,800
297	4	4	4	5	4	21	4,200
298	1	3	4	4	3	15	3,000
299	5	3	4	4	4	20	4,000
300	4	4	4	4	4	20	4,000
301	2	4	3	3	3	15	3,000
302	5	4	5	4	5	23	4,600
303	4	4	4	4	4	20	4,000
304	5	3	5	4	4	21	4,200
305	4	4	5	4	4	21	4,200
306	2	3	4	4	4	17	3,400
307	4	2	5	4	2	17	3,400
308	4	4	3	2	2	15	3,000
309	2	3	4	4	4	17	3,400
310	5	3	4	4	4	20	4,000
311	4	2	2	3	4	15	3,000
312	4	3	4	5	4	20	4,000
313	4	4	4	4	5	21	4,200
314	4	4	3	3	4	18	3,600
315	5	5	2	2	2	14	2,800
316	4	4	4	2	4	18	3,600
317	4	2	4	3	2	15	3,000
318	4	2	3	3	3	15	3,000
319	4	3	4	3	3	17	3,400
320	2	4	4	2	2	14	2,800
321	5	4	3	3	3	18	3,600

## ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

322	4	4	3	2	4	17	3,400
323	5	3	2	2	3	15	3,000
324	5	3	5	4	4	21	4,200
325	3	4	3	4	5	19	3,800
326	4	5	5	5	5	24	4,800
327	5	2	2	3	3	15	3,000
328	3	4	3	4	4	18	3,600
329	4	3	4	3	4	18	3,600
330	3	4	3	4	5	19	3,800
331	4	3	3	2	3	15	3,000
332	3	4	3	4	4	18	3,600
333	4	3	4	3	4	18	3,600
334	5	5	5	5	5	25	5,000
335	4	3	4	3	4	18	3,600
336	3	4	3	4	2	16	3,200
337	4	3	5	3	5	20	4,000
338	5	2	3	4	4	18	3,600
339	3	4	3	4	2	16	3,200
340	5	5	4	5	5	24	4,800
341	3	4	3	4	2	16	3,200
342	5	3	5	3	5	21	4,200
343	5	3	5	4	5	22	4,400
344	5	5	5	5	5	25	5,000
345	5	3	4	3	5	20	4,000
346	3	4	3	4	4	18	3,600
347	5	5	5	4	5	24	4,800
348	3	4	3	4	5	19	3,800
349	4	3	4	3	4	18	3,600
350	4	3	3	2	3	15	3,000
351	3	4	3	4	5	19	3,800
352	4	4	4	4	4	20	4,000
353	4	3	4	3	5	19	3,800
354	3	4	3	4	4	18	3,600
355	5	5	5	5	5	25	5,000
356	5	3	4	4	5	21	4,200
357	3	4	3	4	4	18	3,600
358	4	3	4	2	2	15	3,000
359	5	4	3	4	4	20	4,000
360	5	3	5	3	5	21	4,200
361	5	4	3	4	4	20	4,000
362	5	5	5	5	5	25	5,000
363	5	3	5	3	5	21	4,200
364	5	3	5	3	4	20	4,000
365	3	4	3	4	4	18	3,600
366	4	3	4	3	5	19	3,800
367	4	4	3	4	4	19	3,800
368	5	3	5	3	5	21	4,200
369	5	3	4	4	4	20	4,000
370	4	4	4	4	4	20	4,000
371	2	2	2	2	2	10	2,000
372	5	4	4	4	4	21	4,200
373	1	1	1	2	1	6	1,200
374	4	3	5	3	5	20	4,000
375	4	4	4	4	4	20	4,000
376	4	4	4	2	2	16	3,200
377	4	5	5	5	5	24	4,800
378	4	4	4	4	4	20	4,000
379	5	3	5	3	5	21	4,200
380	4	5	5	5	5	24	4,800
381	4	4	4	3	4	19	3,800
382	5	4	4	4	4	21	4,200
383	5	3	2	2	5	17	3,400
384	5	3	4	4	4	20	4,000
385	4	2	4	4	5	19	3,800
386	3	4	3	2	3	15	3,000

387	4	4	5	4	4	21	4.200
388	5	3	2	2	3	15	3.000
389	5	3	5	4	5	22	4.400
390	3	5	3	4	3	16	3.200
391	5	4	4	4	5	22	4.400
392	4	4	4	4	4	20	4.000
393	5	5	5	5	5	25	5.000
394	5	5	5	5	5	25	5.000
395	4	3	5	4	5	21	4.200
396	4	3	5	4	4	20	4.000
397	4	5	5	5	5	24	4.800

Mean	3.997	3.700	3.909	3.786	3.889
Std.Dev	0.947	0.855	0.903	0.869	0.920

## Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)

No.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
1	4	4	5	3	5	21	4,200
2	4	2	4	2	4	16	3,200
3	4	4	4	4	5	21	4,200
4	4	5	4	4	4	21	4,200
5	4	5	4	4	5	22	4,400
6	3	4	5	4	4	20	4,000
7	4	4	4	4	5	21	4,200
8	5	4	4	3	5	21	4,200
9	3	4	5	3	4	19	3,800
10	5	4	4	4	4	21	4,200
11	4	4	4	3	5	20	4,000
12	4	4	4	4	4	20	4,000
13	4	5	5	4	4	22	4,400
14	4	4	4	4	4	20	4,000
15	4	5	2	4	5	20	4,000
16	4	4	4	4	4	20	4,000
17	5	5	4	5	5	24	4,800
18	4	5	4	5	4	22	4,400
19	4	4	4	4	5	21	4,200
20	4	5	4	5	5	23	4,600
21	2	5	5	4	3	19	3,800
22	4	4	4	4	4	20	4,000
23	4	4	4	4	5	21	4,200
24	4	4	2	3	1	14	2,800
25	4	5	2	4	4	19	3,800
26	4	4	2	4	5	19	3,800
27	5	1	5	3	3	17	3,400
28	5	4	4	5	5	23	4,600
29	5	5	2	4	5	21	4,200
30	5	4	2	4	5	20	4,000
31	2	3	4	4	4	17	3,400
32	3	4	5	4	4	20	4,000
33	4	5	4	5	4	22	4,400
34	4	5	5	5	4	23	4,600
35	4	4	4	4	3	19	3,800
36	4	5	4	5	4	22	4,400
37	4	5	2	5	5	21	4,200
38	4	5	3	5	3	20	4,000
39	4	5	5	4	5	23	4,600
40	4	5	4	5	4	22	4,400
41	4	4	4	2	4	18	3,600
42	4	4	5	4	4	21	4,200
43	4	5	5	5	4	23	4,600
44	4	5	5	5	4	23	4,600
45	4	4	2	4	4	18	3,600
46	4	3	4	1	4	16	3,200
47	4	5	5	5	5	24	4,800
48	4	4	4	5	4	21	4,200
49	4	3	5	4	4	20	4,000
50	5	4	4	4	2	19	3,800
51	4	4	5	4	4	21	4,200
52	5	3	4	1	4	17	3,400
53	2	2	4	4	4	16	3,200
54	4	4	4	2	4	18	3,600
55	5	4	4	3	1	17	3,400
56	5	3	2	3	5	18	3,600
57	4	4	4	5	4	21	4,200
58	4	1	3	3	4	15	3,000
59	4	3	3	3	5	18	3,600
60	4	4	4	4	4	20	4,000
61	5	4	5	5	4	23	4,600

## ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

62	4	4	4	4	3	19	3,800
63	4	4	5	5	4	22	4,400
64	4	2	4	4	3	17	3,400
65	2	4	4	3	4	17	3,400
66	4	4	5	4	4	21	4,200
67	4	3	4	5	4	20	4,000
68	4	4	4	5	4	21	4,200
69	4	3	4	4	1	16	3,200
70	4	4	4	5	1	18	3,600
71	5	4	4	5	2	20	4,000
72	4	4	4	5	2	19	3,800
73	5	3	4	5	2	19	3,800
74	5	3	5	5	1	19	3,800
75	4	3	4	4	1	16	3,200
76	4	4	4	4	2	18	3,600
77	3	5	5	5	4	22	4,400
78	1	4	4	2	4	15	3,000
79	2	4	5	4	4	19	3,800
80	3	5	4	4	4	20	4,000
81	2	4	5	4	4	19	3,800
82	4	4	4	4	4	20	4,000
83	2	4	3	4	4	17	3,400
84	4	4	5	5	4	22	4,400
85	5	5	5	5	5	25	5,000
86	3	4	4	5	4	20	4,000
87	1	5	4	5	5	20	4,000
88	4	4	5	5	4	22	4,400
89	1	4	5	4	5	19	3,800
90	3	3	5	3	3	17	3,400
91	4	3	4	4	3	18	3,600
92	5	5	2	5	5	22	4,400
93	4	4	4	3	4	19	3,800
94	4	4	2	5	5	20	4,000
95	4	5	4	4	4	21	4,200
96	5	5	4	4	4	22	4,400
97	4	5	4	4	5	22	4,400
98	5	5	2	5	4	21	4,200
99	4	4	4	4	4	20	4,000
100	5	4	5	4	3	21	4,200
101	4	4	4	4	4	20	4,000
102	5	4	3	4	4	20	4,000
103	4	4	2	4	4	18	3,600
104	5	5	4	5	3	22	4,400
105	5	5	4	5	4	23	4,600
106	4	4	5	5	3	21	4,200
107	4	5	5	5	3	22	4,400
108	5	4	4	5	4	22	4,400
109	4	4	5	4	3	20	4,000
110	4	4	4	4	4	20	4,000
111	4	4	5	4	5	22	4,400
112	5	4	4	4	4	21	4,200
113	4	4	4	4	4	20	4,000
114	5	4	4	4	5	22	4,400
115	4	4	5	4	4	21	4,200
116	5	4	4	4	3	20	4,000
117	4	4	4	4	4	20	4,000
118	3	4	4	4	4	19	3,800
119	4	4	4	5	5	22	4,400
120	5	5	4	4	4	22	4,400
121	5	5	4	4	4	22	4,400
122	4	4	4	4	4	20	4,000
123	5	5	4	4	4	22	4,400
124	5	5	4	5	4	23	4,600
125	5	5	4	4	4	22	4,400
126	5	4	5	5	4	23	4,600



127	5	5	5	4	4	23	4,600
128	4	4	4	4	4	20	4,000
129	4	4	3	3	3	17	3,400
130	4	4	4	3	4	19	3,800
131	4	5	4	4	4	21	4,200
132	3	3	4	3	4	17	3,400
133	4	3	4	4	4	19	3,800
134	5	5	3	3	3	19	3,800
135	3	4	4	3	3	17	3,400
136	5	5	5	5	5	25	5,000
137	4	4	4	4	4	20	4,000
138	4	3	4	3	4	18	3,600
139	4	4	4	4	4	20	4,000
140	4	4	4	4	4	20	4,000
141	4	4	4	4	4	20	4,000
142	4	4	4	4	3	19	3,800
143	5	4	4	2	4	19	3,800
144	4	4	4	4	4	20	4,000
145	4	4	4	4	4	20	4,000
146	4	2	4	3	3	16	3,200
147	2	4	2	2	4	14	2,800
148	4	4	4	4	2	18	3,600
149	4	3	5	4	3	19	3,800
150	4	4	5	3	3	19	3,800
151	4	3	4	4	3	18	3,600
152	4	4	4	4	3	19	3,800
153	5	4	4	3	3	19	3,800
154	4	4	4	3	2	17	3,400
155	5	3	4	4	3	19	3,800
156	5	3	4	3	3	18	3,600
157	4	3	2	4	2	15	3,000
158	4	4	4	2	4	18	3,600
159	3	5	4	3	2	17	3,400
160	4	5	3	3	3	18	3,600
161	3	4	4	3	3	17	3,400
162	4	5	4	3	3	19	3,800
163	4	5	3	3	3	18	3,600
164	4	4	4	4	4	20	4,000
165	4	4	4	5	4	21	4,200
166	1	4	4	4	4	17	3,400
167	1	4	4	5	4	18	3,600
168	2	5	2	4	4	17	3,400
169	2	4	4	3	4	17	3,400
170	2	4	4	4	4	18	3,600
171	1	4	3	5	5	18	3,600
172	1	4	4	5	5	19	3,800
173	4	3	4	3	4	18	3,600
174	5	5	3	4	3	20	4,000
175	3	4	4	4	3	18	3,600
176	5	4	3	5	3	20	4,000
177	4	4	4	4	4	20	4,000
178	5	5	4	4	4	22	4,400
179	5	5	3	4	3	20	4,000
180	4	4	4	4	4	20	4,000
181	4	4	3	5	3	19	3,800
182	4	4	4	4	4	20	4,000
183	5	5	3	5	3	21	4,200
184	4	4	4	4	4	20	4,000
185	3	4	3	5	3	18	3,600
186	5	5	3	5	3	21	4,200
187	4	5	3	5	4	21	4,200
188	4	4	4	4	4	20	4,000
189	5	4	4	4	4	21	4,200
190	4	5	3	5	4	21	4,200
191	5	5	3	5	3	21	4,200

192	4.200	21	4	5	3	3	5	4
193	4.000	20	4	4	4	4	4	4
194	2.000	10	2	2	2	2	2	2
195	3.600	18	4	4	4	2	4	4
196	2.600	13	3	1	2	2	5	5
197	4.200	21	3	5	4	4	5	4
198	4.000	20	4	4	4	4	4	4
199	3.200	16	4	2	4	4	2	2
200	3.200	16	4	5	2	3	5	2
201	4.000	20	4	4	4	4	4	4
202	4.200	21	3	5	3	5	5	5
203	4.000	20	4	4	4	4	4	4
204	2.800	14	3	2	3	2	4	4
205	3.200	16	2	4	2	4	4	4
206	4.100	17	4	4	4	4	4	4
207	4.400	17	4	4	4	4	4	4
208	4.200	21	3	5	5	5	5	5
209	4.000	20	4	4	3	5	4	4
210	4.000	20	3	4	4	5	4	4
211	4.000	20	4	4	3	5	4	4
212	4.400	22	4	4	4	5	5	5
213	4.400	22	4	5	3	5	5	5
214	4.400	22	4	4	4	5	5	5
220	4.000	20	4	4	4	4	4	4
221	4.600	23	4	5	5	4	5	5
222	4.600	23	4	5	5	4	5	5
223	4.600	23	4	4	4	5	5	5
224	3.400	17	3	3	3	4	4	4
225	3.800	19	4	3	4	4	4	4
226	4.200	21	4	4	4	5	4	4
227	3.400	17	4	3	4	3	3	3
228	3.800	19	4	4	4	3	4	4
229	3.800	19	3	3	3	5	5	5
230	3.400	17	3	3	4	4	3	3
231	5.000	25	5	5	5	5	5	5
232	4.000	20	4	4	4	4	4	4
233	3.600	18	4	3	4	4	4	4
234	4.000	20	4	4	4	4	4	4
235	4.000	20	4	4	4	4	4	4
236	4.000	20	4	4	4	4	4	4
237	3.800	19	3	4	4	4	4	4
238	3.800	19	4	2	4	4	5	5
239	4.000	20	4	4	4	4	4	4
240	4.000	20	4	4	4	4	4	4
241	3.200	16	3	3	4	2	4	4
242	2.800	14	4	2	2	4	2	2
243	3.600	18	2	4	4	4	4	4
244	3.800	19	3	4	5	3	4	4
245	3.800	19	3	3	5	4	4	4
246	3.600	18	3	4	3	3	4	4
247	3.800	19	3	4	4	4	4	4
248	3.800	19	3	3	4	4	5	5
249	3.400	17	2	3	4	4	4	4
250	3.800	19	3	4	4	3	5	5
251	3.600	18	3	3	4	3	5	5
252	3.000	15	2	4	2	3	4	4
253	3.600	18	4	2	4	4	4	4
254	3.400	17	2	3	4	5	3	3
255	3.600	18	3	3	3	5	4	4
256	3.400	17	3	3	4	4	3	3

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

257	4	5	4	3	3	19	3,800
258	4	5	3	3	3	18	3,600
259	4	4	4	4	4	20	4,000
260	4	4	4	5	4	21	4,200
261	1	4	4	4	4	17	3,400
262	1	4	4	5	4	18	3,600
263	2	5	2	4	4	17	3,400
264	2	4	4	3	4	17	3,400
265	2	4	4	4	4	18	3,600
266	1	4	3	5	5	18	3,600
267	1	4	4	5	5	19	3,800
268	5	5	5	5	5	25	5,000
269	4	4	4	4	4	20	4,000
270	2	4	3	2	3	14	2,800
271	5	5	5	5	5	25	5,000
272	1	5	5	5	4	23	4,600
273	4	4	4	4	4	20	4,000
274	5	4	4	4	4	21	4,200
275	4	5	5	5	4	23	4,600
276	5	5	5	5	5	25	5,000
277	4	5	5	5	4	23	4,600
278	4	4	4	4	4	20	4,000
279	2	2	2	2	2	10	2,000
280	4	2	4	4	4	18	3,600
281	1	2	2	1	1	7	1,400
282	5	4	4	5	5	23	4,600
283	4	4	4	4	4	20	4,000
284	2	4	4	2	4	16	3,200
285	2	2	2	2	1	9	1,800
286	4	4	4	4	4	20	4,000
287	5	5	5	5	5	25	5,000
288	4	4	4	4	4	20	4,000
289	4	2	3	2	5	16	3,200
290	4	4	2	4	2	16	3,200
291	5	5	4	4	4	22	4,400
292	4	4	4	2	3	17	3,400
293	5	5	5	5	3	23	4,600
294	4	5	5	4	4	22	4,400
295	4	5	4	4	5	22	4,400
296	4	5	5	4	4	22	4,400
297	5	5	4	4	4	22	4,400
298	5	5	5	5	4	24	4,800
299	5	5	4	4	4	22	4,400
300	4	4	4	4	2	18	3,600
301	2	4	4	4	2	16	3,200
302	5	5	5	4	5	24	4,800
303	5	4	4	2	4	19	3,800
304	4	5	4	5	4	22	4,400
305	4	4	4	4	4	20	4,000
306	5	5	5	4	5	24	4,800
307	4	4	4	4	4	20	4,000
308	5	5	5	5	4	24	4,800
309	4	4	4	4	4	20	4,000
310	3	2	3	2	4	14	2,800
311	5	5	5	4	5	24	4,800
312	5	5	4	4	5	23	4,600
313	4	4	4	4	2	18	3,600
314	4	4	4	4	4	20	4,000
315	5	5	4	4	4	22	4,400
316	5	5	5	5	2	22	4,400
317	5	5	4	4	5	23	4,600
318	4	4	4	4	4	20	4,000
319	2	2	2	2	4	12	2,400
320	4	4	4	2	4	18	3,600
321	2	1	1	2	4	10	2,000

386	5	5	5	4	4	4	4	4.400
385	4	5	5	5	4	4	4	4.400
384	4	5	4	4	4	4	4	4.400
383	4	5	5	5	4	4	4	4.400
382	5	5	5	5	3	23	23	4.600
381	4	4	4	4	2	3	17	3.400
380	5	5	4	4	4	4	22	4.400
379	4	4	2	4	4	2	16	3.200
378	4	2	3	2	2	5	16	3.200
377	4	4	4	4	4	4	20	4.000
376	5	5	5	5	5	5	25	5.000
375	4	4	4	4	4	4	20	4.000
374	2	2	2	2	2	1	9	1.800
373	2	4	4	4	2	4	16	3.200
372	4	4	4	4	4	4	20	4.000
371	5	4	4	5	5	5	23	4.600
370	1	2	2	2	1	1	7	1.400
369	4	2	4	4	4	4	18	3.600
368	2	2	2	2	2	2	10	2.000
367	4	4	4	4	4	4	20	4.000
366	4	5	5	5	5	4	23	4.600
365	5	5	5	5	5	5	25	5.000
364	4	5	5	5	5	4	23	4.600
363	5	4	4	4	4	4	21	4.200
362	4	4	4	4	4	4	20	4.000
361	4	5	5	5	5	4	23	4.600
360	5	5	5	5	5	5	25	5.000
359	2	4	3	2	3	3	14	2.800
358	4	4	4	4	4	4	20	4.000
357	5	5	5	5	5	5	25	5.000
356	4	4	4	4	4	4	20	4.000
355	4	4	5	5	5	5	23	4.600
354	4	4	4	4	4	4	20	4.000
353	5	5	5	5	5	5	24	4.800
352	5	5	5	4	4	4	22	4.400
351	4	4	4	4	4	4	20	4.000
350	5	5	5	5	5	5	25	5.000
349	4	4	4	4	4	4	20	4.000
348	5	5	5	4	4	4	22	4.400
347	4	4	4	4	4	4	20	4.000
346	4	4	4	4	4	4	20	4.000
345	4	4	4	4	4	4	21	4.200
344	4	5	4	4	4	4	22	4.400
343	4	2	4	4	4	4	16	3.200
342	5	4	5	5	5	5	24	4.800
341	4	4	2	4	4	4	18	3.600
340	4	4	2	2	2	5	17	3.400
339	4	4	4	4	4	4	21	4.200
338	5	5	4	4	5	5	24	4.800
337	4	4	4	4	5	5	22	4.400
336	5	4	4	4	4	5	22	4.400
335	4	4	5	5	4	4	21	4.200
334	5	4	4	4	5	5	23	4.600
333	5	5	3	3	5	5	21	4.200
332	4	2	1	4	2	4	15	3.000
331	4	4	4	4	4	4	20	4.000
330	2	4	2	4	4	4	16	3.200
329	3	2	5	5	5	4	19	3.800
328	4	4	4	4	4	4	20	4.000
327	5	5	5	5	5	4	24	4.800
326	4	4	4	4	4	4	20	4.000
325	2	2	1	2	2	2	11	2.200
324	4	2	4	4	4	2	14	2.800
323	4	4	4	4	4	4	20	4.000
322	4	5	5	5	5	5	24	4.800



Mean	3.562	4.086	3.909	3.909	3.773
Std.Dev	0.978	0.848	0.833	0.928	0.901

387	5	5	5	5	4	1.800
388	5	5	4	4	4	4.400
389	4	4	4	4	2	3.600
390	2	4	4	4	2	3.200
391	5	5	5	4	5	4.800
392	5	4	2	4	19	3.800
393	4	5	4	5	4	4.400
394	4	4	4	4	20	4.000
395	5	5	4	4	23	4.600
396	4	4	4	4	20	4.000
397	4	4	4	4	20	4.000



## Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	4	24	4,800
2	4	4	4	4	4	20	4,000
3	4	5	4	4	4	21	4,200
4	4	5	4	4	5	22	4,400
5	5	5	4	4	5	23	4,600
6	4	5	4	4	5	22	4,400
7	5	5	4	5	5	24	4,800
8	5	4	5	5	4	23	4,600
9	4	5	5	5	5	24	4,800
10	5	5	5	5	4	24	4,800
11	4	5	4	4	4	18	3,600
12	4	4	4	4	4	19	3,800
13	4	5	5	4	5	23	4,600
14	4	5	5	4	4	22	4,400
15	4	5	5	4	5	23	4,600
16	4	5	4	4	4	21	4,200
17	5	5	5	4	5	24	4,800
18	4	5	4	4	5	22	4,400
19	4	4	4	4	4	20	4,000
20	4	4	4	4	5	21	4,200
21	4	4	5	4	5	22	4,400
22	5	5	5	4	4	23	4,600
23	5	5	4	5	5	24	4,800
24	3	5	4	5	5	22	4,400
25	4	4	4	4	5	21	4,200
26	4	4	4	5	4	21	4,200
27	4	4	3	5	5	18	3,600
28	4	4	4	5	4	21	4,200
29	4	4	5	4	4	21	4,200
30	5	5	5	5	5	25	5,000
31	4	5	5	4	5	23	4,600
32	3	4	4	4	3	18	3,600
33	4	4	4	4	3	19	3,800
34	4	4	4	5	5	22	4,400
35	5	4	4	3	4	20	4,000
36	5	5	5	3	5	23	4,600
37	4	4	4	5	4	21	4,200
38	4	4	5	4	3	20	4,000
39	4	5	4	5	5	23	4,600
40	5	4	5	4	5	23	4,600
41	4	4	4	3	4	19	3,800
42	4	4	2	4	4	18	3,600
43	4	3	4	4	4	19	3,800
44	5	5	5	4	4	23	4,600
45	5	4	4	4	4	21	4,200
46	3	4	3	4	2	16	3,200
47	5	4	4	4	4	21	4,200
48	4	5	4	4	2	19	3,800
49	5	5	3	2	3	18	3,600
50	5	4	4	4	4	21	4,200
51	4	5	5	4	3	21	4,200
52	4	4	4	3	4	19	3,800
53	5	5	4	4	4	22	4,400
54	4	4	4	3	4	19	3,800
55	5	5	5	4	5	24	4,800
56	4	5	5	4	3	21	4,200
57	5	4	2	4	3	18	3,600
58	4	4	3	3	4	18	3,600
59	5	4	4	3	5	21	4,200
60	5	5	4	3	3	20	4,000
61	5	4	4	4	4	21	4,200

62	4	4	4	5	5	22	4,400
63	3	4	4	5	5	21	4,200
64	4	4	3	4	2	17	3,400
65	3	4	5	5	3	20	4,000
66	5	5	4	5	4	23	4,600
67	5	5	5	5	5	25	5,000
68	5	5	4	4	5	23	4,600
69	2	5	4	4	4	19	3,800
70	1	4	4	4	4	17	3,400
71	3	4	4	5	4	20	4,000
72	4	3	4	4	4	19	3,800
73	4	4	4	4	4	20	4,000
74	4	3	3	4	3	17	3,400
75	5	4	4	3	4	20	4,000
76	2	4	5	5	5	21	4,200
77	3	4	4	4	4	19	3,800
78	4	3	4	4	4	19	3,800
79	4	1	4	4	3	16	3,200
80	5	1	4	5	4	19	3,800
81	5	4	4	3	4	20	4,000
82	3	5	2	1	1	12	2,400
83	5	5	5	4	5	24	4,800
84	5	5	5	4	5	24	4,800
85	5	5	4	4	4	22	4,400
86	5	5	5	4	5	24	4,800
87	4	4	4	4	4	20	4,000
88	4	5	4	4	5	22	4,400
89	5	5	5	4	5	24	4,800
90	5	5	5	5	5	25	5,000
91	5	5	5	5	5	25	5,000
92	5	5	5	5	5	25	5,000
93	4	5	4	4	5	22	4,400
94	4	4	5	5	4	22	4,400
95	5	5	5	3	5	23	4,600
96	5	5	5	5	4	24	4,800
97	5	5	5	4	4	23	4,600
98	4	5	5	4	5	23	4,600
99	3	4	4	4	4	19	3,800
100	3	3	4	4	4	18	3,600
101	4	4	4	4	4	20	4,000
102	3	4	4	4	4	19	3,800
103	4	5	5	5	5	24	4,800
104	3	5	4	4	4	20	4,000
105	4	4	4	4	4	20	4,000
106	3	4	4	4	4	19	3,800
107	4	4	4	4	4	20	4,000
108	2	4	1	1	3	11	2,200
109	4	2	4	4	3	17	3,400
110	3	5	5	3	4	20	4,000
111	5	4	5	5	5	24	4,800
112	5	5	5	5	5	25	5,000
113	3	2	2	5	4	16	3,200
114	5	5	5	5	5	25	5,000
115	3	5	5	5	5	23	4,600
116	4	5	4	4	4	21	4,200
117	4	4	4	4	4	20	4,000
118	3	5	5	5	3	21	4,200
119	4	4	4	4	4	20	4,000
120	5	5	5	5	5	25	5,000
121	4	5	4	4	4	21	4,200
122	3	4	4	4	4	19	3,800
123	5	5	5	5	5	25	5,000
124	4	5	5	4	4	22	4,400
125	4	4	4	4	4	20	4,000
126	3	5	5	5	5	23	4,600

191	3	3	5	3	4	4	19	3,800
190	5	5	5	5	5	5	25	5,000
189	3	4	3	4	4	2	16	3,200
188	5	5	5	5	5	5	25	5,000
187	4	3	3	4	4	4	18	3,600
186	5	5	5	5	5	5	25	5,000
185	5	5	5	5	5	5	25	5,000
184	3	4	1	1	1	2	11	2,200
183	5	5	5	5	5	5	25	5,000
182	5	5	5	5	5	5	25	5,000
181	2	3	4	4	4	4	17	3,400
180	5	5	5	5	5	5	25	5,000
179	5	5	5	5	5	5	25	5,000
178	4	3	4	4	3	5	19	3,800
177	5	5	5	5	5	5	25	5,000
176	3	5	4	4	5	5	22	4,400
175	5	5	5	5	5	5	25	5,000
174	5	5	5	5	4	5	24	4,800
173	5	4	5	5	5	5	24	4,800
172	4	4	3	4	4	4	19	3,800
171	5	5	5	4	3	4	21	4,200
170	4	4	4	4	4	4	20	4,000
169	4	4	4	5	4	5	22	4,400
168	4	2	4	4	3	2	15	3,000
167	4	5	5	5	5	4	23	4,600
166	5	5	5	5	5	5	25	5,000
165	4	4	4	4	4	4	20	4,000
164	5	5	5	5	5	5	25	5,000
163	4	5	5	5	5	5	24	4,800
162	4	5	5	5	4	4	22	4,400
161	3	4	5	5	5	4	21	4,200
160	4	4	5	5	4	4	21	4,200
159	4	4	5	5	5	4	22	4,400
158	4	5	5	5	5	5	24	4,800
157	4	4	4	4	4	5	21	4,200
156	2	5	5	5	4	4	20	4,000
155	4	4	4	4	2	4	18	3,600
154	4	5	2	4	5	5	21	4,200
153	3	4	4	4	4	4	19	3,800
152	5	5	5	5	5	5	25	5,000
151	4	4	4	4	4	4	20	4,000
150	2	2	2	2	3	1	10	2,000
149	5	5	5	5	5	5	25	5,000
148	4	4	4	4	4	4	20	4,000
147	3	5	4	4	4	5	21	4,200
146	2	3	3	3	2	1	11	2,200
145	4	4	4	2	4	4	18	3,600
144	5	5	5	5	5	5	25	5,000
143	4	4	4	4	4	4	20	4,000
142	4	4	5	5	5	5	23	4,600
141	3	5	5	5	5	5	23	4,600
140	4	4	4	5	5	5	23	4,600
139	5	5	5	4	4	4	20	4,000
138	4	4	4	4	4	4	20	4,000
137	5	4	5	5	5	5	22	4,400
136	3	5	5	5	5	5	23	4,600
135	2	2	2	4	3	2	13	2,600
134	4	4	4	4	4	4	20	4,000
133	3	5	5	5	5	5	23	4,600
132	4	4	4	4	4	4	20	4,000
131	3	4	4	4	5	5	21	4,200
130	4	4	4	4	4	4	20	4,000
129	4	5	5	5	5	4	23	4,600
128	3	5	5	5	4	4	21	4,200
127	4	4	4	4	4	4	20	4,000

192	4	3	4	4	4	4	3.800
193	3	4	1	2	1	11	2.200
194	4	3	4	4	5	20	4.000
195	3	4	4	3	4	19	3.800
196	4	3	4	4	4	19	3.800
197	2	2	1	2	4	11	2.200
198	5	5	5	5	5	25	5.000
199	3	5	4	3	4	17	3.400
200	4	4	5	5	5	21	4.200
201	4	5	5	5	4	23	4.600
202	5	5	5	5	5	25	5.000
203	5	5	5	5	5	25	5.000
204	3	5	3	3	4	20	4.000
205	2	2	2	2	4	12	2.400
206	3	5	3	5	4	20	4.000
207	5	5	5	5	5	25	5.000
208	5	5	5	5	5	25	5.000
209	3	5	3	5	4	19	3.800
210	3	5	4	4	4	20	4.000
211	4	4	4	4	4	20	4.000
212	5	5	5	5	5	25	5.000
213	5	5	5	5	5	25	5.000
214	3	5	3	3	4	19	3.800
215	3	5	4	4	4	20	4.000
216	4	4	4	4	4	20	4.000
217	2	2	2	2	4	12	2.400
218	4	4	4	4	5	21	4.200
219	5	5	5	5	5	25	5.000
220	4	5	3	4	4	20	4.000
221	4	4	4	4	4	20	4.000
222	4	2	4	4	4	18	3.600
223	2	5	4	4	4	20	4.000
224	1	4	1	1	4	11	2.200
225	5	5	5	5	5	25	5.000
226	4	4	4	4	4	21	4.200
227	3	2	3	3	3	15	3.000
228	2	4	2	2	5	17	3.400
229	1	3	1	3	3	11	2.200
230	4	2	4	3	4	17	3.400
231	5	5	5	5	5	25	5.000
232	3	4	4	4	4	19	3.800
233	4	4	3	3	4	20	4.000
234	3	2	1	2	3	11	2.200
235	4	4	4	4	3	18	3.600
236	3	2	2	2	3	13	2.600
237	4	4	4	4	4	18	3.600
238	4	4	2	4	4	17	3.400
239	5	5	5	5	5	25	5.000
240	5	5	5	5	5	25	5.000
241	4	2	4	4	4	17	3.400
242	4	5	4	4	5	22	4.400
243	4	4	1	1	1	11	2.200
244	5	5	5	5	5	24	4.800
245	4	4	3	2	2	15	3.000
246	4	2	2	2	2	12	2.400
247	5	4	4	4	5	22	4.400
248	4	2	1	2	2	11	2.200
249	5	5	5	5	5	25	5.000
250	5	5	5	5	5	25	5.000
251	5	4	4	4	4	21	4.200
252	4	2	1	2	4	11	2.200
253	5	4	4	4	5	22	4.400
254	2	2	2	2	3	11	2.200
255	5	5	5	5	5	25	5.000
256	4	4	4	4	4	20	4.000



ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

257	2	4	2	2	5	15	3,000
258	5	5	5	5	5	25	5,000
259	2	2	2	2	4	12	2,400
260	5	5	5	5	5	25	5,000
261	4	2	2	3	4	15	3,000
262	5	5	4	4	4	22	4,400
263	5	5	4	5	4	23	4,600
264	5	5	4	4	4	22	4,400
265	5	4	5	5	4	23	4,600
266	5	5	5	5	5	25	5,000
267	5	5	5	5	5	25	5,000
268	4	4	2	2	2	14	2,800
269	4	4	4	3	4	19	3,800
270	4	5	4	4	4	21	4,200
271	3	3	4	3	4	17	3,400
272	2	2	2	2	4	12	2,400
273	5	5	5	5	5	25	5,000
274	2	2	2	3	2	11	2,200
275	5	5	5	5	5	25	5,000
276	4	4	4	4	4	20	4,000
277	4	2	4	2	2	14	2,800
278	4	4	4	4	4	20	4,000
279	4	4	4	4	4	20	4,000
280	4	4	4	4	4	20	4,000
281	4	4	4	4	3	19	3,800
282	5	4	4	2	4	19	3,800
283	5	5	5	5	5	25	5,000
284	5	5	5	5	5	25	5,000
285	4	2	4	3	3	16	3,200
286	2	4	2	2	4	14	2,800
287	5	5	5	5	5	25	5,000
288	4	5	5	4	5	23	4,600
289	5	5	5	5	5	25	5,000
290	4	3	4	4	3	18	3,600
291	4	4	4	4	3	19	3,800
292	5	4	5	5	5	24	4,800
293	5	5	5	5	5	25	5,000
294	5	5	5	5	5	25	5,000
295	5	5	5	5	5	25	5,000
296	4	3	2	4	2	15	3,000
297	5	5	5	5	5	25	5,000
298	3	2	3	3	2	13	2,600
299	4	5	3	3	3	18	3,600
300	3	4	4	3	3	17	3,400
301	2	2	2	2	3	11	2,200
302	4	5	3	3	3	18	3,600
303	4	4	4	4	4	20	4,000
304	5	5	5	5	5	25	5,000
305	5	5	5	5	5	25	5,000
306	1	4	4	5	4	18	3,600
307	2	5	2	4	4	17	3,400
308	2	2	3	2	2	11	2,200
309	2	4	4	4	4	18	3,600
310	1	5	3	3	2	14	2,800
311	1	4	2	2	2	11	2,200
312	3	4	4	5	5	21	4,200
313	5	5	5	5	5	25	5,000
314	4	3	4	4	4	19	3,800
315	4	3	4	4	4	19	3,800
316	3	4	4	5	4	20	4,000
317	4	2	3	4	4	17	3,400
318	3	3	4	4	4	18	3,600
319	2	3	2	2	2	11	2,200
320	4	3	4	2	4	17	3,400
321	3	4	3	4	4	18	3,600



322	3.800	19	3	4	4	4	4	3	5
323	2.800	14	4	2	2	4	4	2	4
324	3.600	18	3	4	4	4	3	4	4
325	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
326	4.000	20	4	5	4	4	3	4	4
327	2.400	12	2	2	2	2	3	3	3
328	2.200	11	2	2	2	2	2	4	4
329	3.800	19	3	5	4	4	3	4	4
330	3.600	18	4	2	4	4	3	5	5
331	3.600	18	3	3	4	4	4	4	4
332	3.000	15	2	2	3	4	4	4	4
333	3.600	18	4	4	3	3	4	4	4
334	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
335	3.000	15	2	2	3	3	5	5	5
336	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
337	4.000	20	4	4	5	3	5	5	5
338	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
339	2.200	11	2	2	2	3	2	2	2
340	4.000	20	4	4	4	3	5	5	5
341	4.200	21	4	4	4	4	4	5	5
342	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
343	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
344	4.400	22	4	4	5	4	4	5	5
345	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
346	4.000	20	3	4	4	4	5	5	5
347	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
348	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
349	4.200	21	4	5	4	4	4	4	4
350	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
351	4.000	20	4	4	4	3	5	5	5
352	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
353	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
354	4.600	23	5	4	5	4	5	5	5
355	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
356	4.800	24	5	5	5	4	5	5	5
357	4.200	21	4	4	5	4	4	4	4
358	3.400	17	4	4	4	3	2	2	2
359	2.600	13	2	3	2	2	4	4	4
360	3.800	19	4	3	4	4	4	4	4
361	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
362	4.000	20	4	4	4	3	5	5	5
363	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
364	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
365	4.200	21	5	4	4	4	4	4	4
366	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
367	3.400	17	2	4	2	4	5	5	5
368	3.600	18	4	2	4	4	4	4	4
369	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
370	2.200	11	2	2	2	3	2	2	2
371	3.400	17	3	3	4	3	4	4	4
372	3.200	16	3	3	4	4	2	2	2
373	3.600	18	3	3	3	4	5	5	5
374	3.400	17	4	2	3	4	4	4	4
375	4.400	22	3	5	4	5	5	5	5
376	4.800	24	4	5	5	5	5	5	5
377	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
378	4.400	22	3	5	5	5	4	4	4
379	4.400	22	4	5	4	4	5	5	5
380	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
381	4.000	20	4	4	4	4	4	4	4
382	5.000	25	5	5	5	5	5	5	5
383	2.400	12	2	2	2	4	2	2	2
384	3.600	18	4	3	4	3	4	4	4
385	3.400	17	3	4	3	4	3	3	3
386	2.800	14	2	2	3	3	4	4	4

387	4	2	2	3	4	15	3.000
388	2	3	3	2	4	14	2.800
389	5	5	3	4	3	20	4.000
390	4	4	3	4	3	18	3.600
391	5	5	5	5	5	25	5.000
392	5	2	3	4	2	16	3.200
393	5	5	5	5	5	25	5.000
394	5	4	5	5	5	24	4.800
395	4	4	4	4	4	20	4.000
396	3	4	4	4	5	20	4.000
397	5	5	5	5	5	25	5.000

Mean	4.018	4.136	4.003	4.030	4.048
Std.Dev	0.976	0.952	1.034	0.984	0.959



**LAMPIRAN 3**  
**HASIL ANALISIS VALIDITAS**  
**DAN RELIABILITAS**

**Validitas Pelaksanaan Prosedur Pelayanan  
(X1)**

		TotalX1
Pearson Correlation	Item 1	,516
	Item 2	,613
	Item 3	,620
	Item 4	,550
	Item 5	,501
	Item 6	,522
	TotalX1	1
Sig. (2-tailed)	Item 1	,000
	Item 2	,000
	Item 3	,000
	Item 4	,000
	Item 5	,000
	Item 6	,000
N	Item 1	397
	Item 2	397
	Item 3	397
	Item 4	397
	Item 5	397
	Item 6	397
	TotalX1	397

**Validitas Tingkat Kemampuan SDM (X2)**

		TotalX2
Pearson Correlation	Item 1	,578
	Item 2	,579
	Item 3	,733
	Item 4	,616
	Item 5	,689
	TotalX2	1
Sig. (2-tailed)	Item 1	,000
	Item 2	,000
	Item 3	,000
	Item 4	,000
	Item 5	,000
N	Item 1	397
	Item 2	397
	Item 3	397
	Item 4	397
	Item 5	397
	TotalX2	397

**Validitas Ketersediaan Sarana dan Prasarana  
(X3)**

		TotalX3
Pearson Correlation	Item 1	,617
	Item 2	,720
	Item 3	,617
	Item 4	,721
	Item 5	,577
	TotalX3	1
Sig. (2-tailed)	Item 1	,000
	Item 2	,000
	Item 3	,000
	Item 4	,000
	Item 5	,000
N	Item 1	397
	Item 2	397
	Item 3	397
	Item 4	397
	Item 5	397
	TotalX3	397

**Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

		TotalY
Pearson Correlation	Item 1	,703
	Item 2	,736
	Item 3	,876
	Item 4	,830
	Item 5	,802
	TotalY	1
Sig. (2-tailed)	Item 1	,000
	Item 2	,000
	Item 3	,000
	Item 4	,000
	Item 5	,000
N	Item 1	397
	Item 2	397
	Item 3	397
	Item 4	397
	Item 5	397
	TotalY	397



## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	397	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	397	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics  
Pelaksanaan Prosedur  
Pelayanan (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
,551	6

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		601,825	396	1,520		
Within People	Between Items	13,743	5	2,749	4,027	,001
	Residual <sup>a</sup>	1351,590	1980	,683		
	Total	1365,333	1985	,688		
Total		1967,159	2381	,826		

Grand Mean = 3,8539

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	397	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	397	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics  
Tingkat Kemampuan SDM  
(X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,638	5

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		654,081	396	1,652		
Within People	Between Items	21,093	4	5,273	8,821	,000
	Residual <sup>a</sup>	946,907	1584	,598		
	Total	968,000	1588	,610		
Total		1622,081	1984	,818		

Grand Mean = 3,8564

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	397	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	397	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**  
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	5

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		673,498	396	1,701		
Within People	Between Items	20,109	4	5,027	8,589	,000
	Residual <sup>a</sup>	927,091	1584	,585		
	Total	947,200	1588	,596		
Total		1620,698	1984	,817		

Grand Mean = 3,9280

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	397	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	397	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics  
Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	5

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between People		1191,043	396	3,008		
Within People	Between Items	4,386	4	1,096	2,428	,046
	Residual <sup>a</sup>	715,214	1584	,452		
	Total	719,600	1588	,453		
Total		1910,643	1984	,963		

Grand Mean = 4,0469

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.



**LAMPIRAN 4**

**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER  
BERGANDA**



## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	4,0469	,77559	397
Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)	3,8539	,50326	397
Tingkat Kemampuan SDM (X2)	3,8564	,57476	397
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	3,9280	,58322	397

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,516 <sup>a</sup>	,266	,260	,66704

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3), Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Tingkat Kemampuan SDM (X2)

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,346	3	21,115	47,456	,000 <sup>a</sup>
	Residual	174,862	393	,445		
	Total	238,209	396			

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3), Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Tingkat Kemampuan SDM (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error			Partial
1	(Constant)	-,039	,412	-,095	,924	
	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)	,146	,067	2,188	,029	,110
	Tingkat Kemampuan SDM (X2)	,645	,059	11,005	,000	,485
	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	,264	,058	4,576	,000	,225

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)



**LAMPIRAN 5**

**TABEL F**

Tabel F

df	F Degrees of freedom (for greater mean square)																					df		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100		200	500
197	5.89	3.04	2.65	2.42	2.28	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.74	1.70	1.62	1.57	1.52	1.46	1.42	1.38	1.32	1.29	1.22	197
198	5.77	4.71	3.86	3.42	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50	2.41	2.34	2.28	2.17	2.09	1.97	1.89	1.80	1.70	1.63	1.54	1.46	1.39	1.33	198
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.74	1.69	1.62	1.57	1.52	1.46	1.42	1.36	1.32	1.26	1.22	199
200	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50	2.41	2.34	2.28	2.17	2.09	1.97	1.89	1.79	1.69	1.63	1.53	1.48	1.36	1.33	200
300	3.87	3.03	2.63	2.40	2.24	2.13	2.04	1.97	1.91	1.86	1.82	1.78	1.72	1.68	1.61	1.55	1.50	1.43	1.39	1.33	1.30	1.23	1.19	300
400	6.72	4.68	3.85	3.38	3.08	2.86	2.70	2.57	2.47	2.38	2.31	2.24	2.14	2.06	1.94	1.85	1.76	1.66	1.59	1.50	1.44	1.35	1.28	400
500	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.98	1.90	1.85	1.81	1.78	1.72	1.67	1.60	1.54	1.49	1.42	1.38	1.32	1.28	1.22	1.17	500
600	6.70	4.66	3.83	3.37	3.06	2.85	2.68	2.56	2.45	2.37	2.30	2.23	2.13	2.05	1.92	1.84	1.75	1.64	1.58	1.48	1.42	1.32	1.25	600
700	3.85	3.01	2.62	2.39	2.23	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.81	1.77	1.71	1.66	1.59	1.54	1.48	1.42	1.38	1.31	1.28	1.21	1.16	700
800	6.69	4.65	3.82	3.36	3.05	2.84	2.68	2.55	2.44	2.36	2.28	2.22	2.12	2.04	1.92	1.83	1.74	1.63	1.57	1.47	1.41	1.31	1.23	800
900	3.85	3.01	2.62	2.38	2.23	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.80	1.77	1.71	1.66	1.59	1.54	1.48	1.41	1.37	1.31	1.27	1.20	1.15	900
1000	6.67	4.64	3.81	3.35	3.04	2.83	2.66	2.54	2.43	2.35	2.27	2.21	2.11	2.03	1.90	1.82	1.72	1.62	1.55	1.45	1.39	1.29	1.21	1000
	3.85	3.01	2.62	2.38	2.23	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.80	1.76	1.70	1.66	1.58	1.53	1.47	1.41	1.37	1.30	1.26	1.20	1.14	
	6.66	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.53	2.43	2.34	2.27	2.21	2.10	2.02	1.90	1.81	1.72	1.62	1.55	1.45	1.39	1.29	1.20	
	3.85	3.00	2.61	2.35	2.22	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.80	1.76	1.70	1.65	1.58	1.51	1.47	1.41	1.36	1.30	1.26	1.19	1.13	
	6.65	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.53	2.43	2.34	2.27	2.20	2.10	2.02	1.90	1.81	1.72	1.61	1.54	1.44	1.38	1.28	1.19	



**LAMPIRAN 6**

**TABEL t dan TABEL r**

Tabel t

Degrees of Freedom	Upper Tail Areas					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
81	0,6775	1,2921	1,6639	1,9897	2,3733	2,6379
82	0,6775	1,2920	1,6636	1,9893	2,3727	2,6371
83	0,6775	1,2918	1,6634	1,9890	2,3721	2,6324
84	0,6774	1,2917	1,6632	1,9886	2,3716	2,6356
85	0,6774	1,2916	1,6630	1,9883	2,3710	2,6349
86	0,6774	1,2915	1,6628	1,9879	2,3705	2,6342
87	0,6773	1,2914	1,6626	1,9876	2,3700	2,6335
88	0,6773	1,2912	1,6624	1,9873	2,3695	2,6329
89	0,6773	1,2911	1,6622	1,9870	2,3690	2,6322
90	0,6772	1,2910	1,6620	1,9867	2,3685	2,6316
91	0,6772	1,2909	1,6618	1,9864	2,3680	2,6309
92	0,6772	1,2908	1,6616	1,9861	2,3676	2,6303
93	0,6771	1,2907	1,6614	1,9858	2,3671	2,6297
94	0,6771	1,2906	1,6612	1,9855	2,3667	2,6291
95	0,6771	1,2905	1,6611	1,9853	2,3662	2,6286
96	0,6771	1,2904	1,6609	1,9850	2,3658	2,6280
97	0,6770	1,2903	1,6607	1,9847	2,3654	2,6275
98	0,6770	1,2902	1,6606	1,9845	2,3650	2,6269
99	0,6770	1,2902	1,6604	1,9842	2,3646	2,6264
100	0,6770	1,2901	1,6602	1,9840	2,3642	2,6259
110	0,6767	1,2893	1,6588	1,9818	2,3607	2,6216
120	0,6765	1,2886	1,6577	1,9799	2,3578	2,6174
130	0,6764	1,2881	1,6567	1,9784	2,3554	2,6142
140	0,6762	1,2876	1,6558	1,9771	2,3533	2,6114
150	0,6761	1,2872	1,6551	1,9759	2,3515	2,6090
$\infty$	0,6745	1,2816	1,6449	1,9600	2,3263	2,5758

Sumber : Naresh Malhotra, 1996, *Marketing Research*, Second Edition, Prentice Hall



Tabel r

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,876	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Sumber : Sutrisno Hadi, Analisis Regresi



# PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

## PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA

alan Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286 ☎ 031-70985235. 5016090 Faks. 5016090

### Berita Acara Ujian Proposal / Tesis

Nama: .....  
 Nama: .....  
 IM: .....  
 Tanggal Ujian: .....  
 5-9-2005

No	Halaman	Revisi	Nama Pengusul	Paraf & Tgl Persetujuan
	72, 73 54	Sebelum di tany. khar. hali khar. m. (x) → salah menulis angka hal. 72 → seharusnya 3 FF hipotesis → behal khar Kesimpulan aruakan ju dip GAT: di mana, bulan aman	P. WIDARTOYO	
	6, 54, 64, 88	Rumusan masalah; Hipotesis; Uji Hipotesis; Kesimpulan haris sinkron	P. HERU	
	92-94	Daftar Pustaka Lampiran 3 - Uji Validitas Kuesioner / CATAR BELAKANG	BU SULASMI	
	53	Tanda Parah pada Kerangka Konseptual	BU DIAN	
1.	88	Kesimpulan Kerangka Uji t & Uji F		

Sekretaris  
Dosen Pembimbing

harah diperbaiki sesuai dengan usulan pada berita acara, pada tanggal 22-11-2005

Dosen Pembimbing

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan ...

Andi Manurung