

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN PENGARUH KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP MOTIVASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus : Kantor Bersama SAMSAT Surabaya I Manyar)**



TEA 02/0-

Pri
P

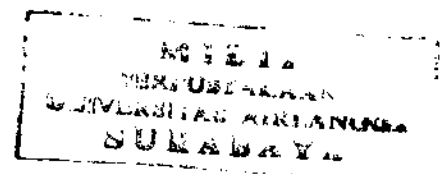
SITI SENORITA PRINTANINGRUM

NIM 090310500L

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SURABAYA

2006



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN PENGARUH KEPUASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP MOTIVASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus : Kantor Bersama SAMSAT Surabaya I Manyar)**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Akuntansi Perpajakan
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**



SITI SENORITA PRINTANINGRUM

NIM 090310580L

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2006

TESIS YANG TELAH DIUJI
PADA TANGGAL 4 SEPTEMBER 2006

Oleh
Pembimbing Ketua/ Promotor



Dr. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ak
NIP. 131. 123. 695

**Tesis ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji pada
Program Pascasarjana Universitas Airlangga
Pada tanggal 4 September 2006**

Panitia Penguji,

Ketua : Dr. Hj. Dian Agustina, SE, M.Si., Ak
Anggota : Drs. Ec. Sudibjo, MM
Dr. Bambang Suhardito, M.Si., Ak
Drs. Widartoyo, M.Si., Ak
Drs. Heru Tjaraka, M.Si, Ak
Djoni Mantong, SH, M.Si



HALAMAN PENGESAHAN

TESIS YANG TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 22 AGUSTUS 2006

Oleh
Pembimbing Ketua/ Promotor

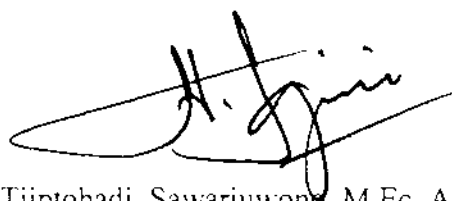


Dr. Moh. Nasih, MT, Ak

NIP. 132.001.059

Mengetahui.

Ketua Program Studi Ilmu Akuntansi Perpajakan
Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Dr. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ak

NIP. 131. 123. 695

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tesis yang mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada KB Samsat Surabaya I Manyar)”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Pascasarjana pada program Magister Akuntansi Perpajakan di Universitas Airlangga.

Dalam proses penyelesaian tesis ini telah melibatkan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Moh Nasih, MT., Ak selaku Pembimbing yang telah dengan tulus meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan konsultasi, serta memberikan kemudahan dalam mencari solusi atas kesulitan – kesulitan yang saya hadapi dan motivasi untuk segera menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Fasichul Lisan, Selaku Rektor Universitas Airlangga atas kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Prof Dr. H. Muhammad Amin dr. Sp.P selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.

4. Bapak Drs. H. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec. Ph.D., Ak selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan kemudahan dan bantuan dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Drs. Ec. Sudibyso, MM, Bapak Drs. Heru Tjaraka, Msi, Ak, Bapak Drs. Ec Bambang Suhardito, M.Si, Ak Ibu, Dr. Dian Agustina, SE, M.Si, Ak dan Bapak Djoni Mantong, SH, M.Si yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam pengujian tesis ini.
6. Seluruh Staff Sekretariat Program Pascasarjana, Mas Puji, Mbak Riska, Mbak Susi, Mas Dion, dan Mbak Titik, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis mengikuti pendidikan dan dalam masa penyelesaian tesis ini.
7. Bapak Drs. Akmad Sukardi, MM. Kepala Dinas Pendapatan Jawa Timur beserta seluruh staff jajarannya yang telah memberikan wacana, data, pengetahuan serta ijin dalam pelaksanaan penelitian dalam tesisi ini.
8. Bapak Drs. Heru Nurtjahjo, MM. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Surabaya I beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Bapak Drs. Pardi, MM. Kepala Unit KB Samsat Surabaya I, serta teman – teman staf KB Samsat Surabaya I yang telah memberikan fasilitas, motivasi dan bantuan dalam pelaksanaan penyebaran kuisisioner.
10. Teman – teman Pemandu dan Staf Informasi KB Samsat Surabaya I, Mirna, Septi, Vita, Nanie, Pak Toni, Mbak Nike dan Mbak Endah yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

11. Ayahanda Drs. H. Endro Siswantoro Msi, dan Ibunda tercinta Hj. Artini atas limpahan kasih sayang, dukungan kepada penulis baik yang berupa moril maupun material, dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.
12. Saudara dan saudariku Mbak Ririn, Mbak Deni, Dek Ike, Dek Dani, Mas Eko, Mas Anton, dan Keponakanku Raka, Reza, Kevin, Reyhan dan Nadia atas dukungan dan kasih sayangnya selama ini.
13. Suamiku tercinta Bagus Dwi Endrayana, MM atas kesabarannya dalam menemani dan memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan tesis ini. Serta anak – anakku terkasih Alia dan Deryl yang telah menjadi semangat hidup untuk dapat meraih yang lebih baik untuk mendapat yang terbaik untuk kalian.
14. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta kemudahan dan fasilitas dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Pajak Daerah di Indonesia pada umumnya dan di Jawa Timur pada khususnya.

Surabaya, Agustus, 2006
Penulis

Siti Seniorita Printaningrum

RINGKASAN

Nama : Siti Senorita Printaningrum (090310580L)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Hampir seluruh daerah di Indonesia, termasuk Jawa Timur menggali potensi pendapatan daerahnya dengan pajak daerah. Bahwa penerimaan dari pajak memegang peranan penting dalam PAD di Jawa Timur, dapat dibuktikan dari besarnya kontribusi pajak sebesar 80% dari Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan pajak daerah ini berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Kendaraan di Atas Air; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Kendaraan di Atas Air; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB); dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber penerimaan pajak daerah terbesar di Jawa Timur, hal ini menjadi alasan diperlukannya usaha untuk terus meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui usaha ekstensifikasi maupun intensifikasi pajak. Salah satu usaha yang sedang digalakkan oleh Dinas Pendapatan Jawa Timur adalah melalui peningkatan pelayanan publik, yang diharapkan pada akhirnya akan mampu mendorong tingkat kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kantor Bersama Samsat merupakan ujung tombak pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga harus terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pola pelayanan Samsat mengacu pada pola pelayanan prima (*service excellent*), yaitu cepat, tepat, mudah, murah dan transparan. Pemberian pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan wajib pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*), kondisi kepatuhan sukarela ini sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal. Dengan adanya perasaan puas atas pelayanan yang diberikan diharapkan akan muncul perilaku masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak bukan merupakan paksaan lagi, sehingga timbul motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara deskripsi apakah kualitas pelayanan prima yang meliputi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana pada Kantor Bersama Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian dilakukan dengan metode survey yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I, dengan jumlah responden sebanyak 400 orang.

Dengan menggunakan pengujian analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diwakili oleh Pelaksanaan

Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan prima pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan kepada motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Koefisien determinasi (R^2) untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,467 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 46,7 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model, yang berarti bahwa variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan prima pajak kendaraan bermotor (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3) mampu menjelaskan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 46,7 %.

Sedangkan koefisien determinasi (R^2) untuk persamaan regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengukur pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 0,316, hal ini menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel independen didalam model sebesar 31,6 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model, yang berarti bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak mampu menjelaskan Motivasi kepatuhan Wajib Pajak sebesar 31,6 %

Dari pembahasan dan simpulan dapat diberikan saran – saran yang dapat diajukan kepada Dinas Pendapatan Jawa Timur beserta jajarannya untuk: (1) Mencrapakan prosedur yang cepat, mudah dan efisien, dengan tidak mempersulit wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (2) Meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan dan pendidikan intensif kepada petugas pelayanan, baik pelatihan yang bersifat akademis maupun yang bersifat kepribadian (3) meningkatkan kualitas kenyamanan dan keamanan pada lingkungan KB Samsat Surabaya I dengan segera menertibkan keberadaan “Calo” atau biro jasa tidak resmi agar lebih teratur.

SUMMARY

Name : Siti Seniorita Printaningrum (090310580L)

Title : The Influence of Vehicle Tax Service Quality to Taxpayer Satisfaction and its effect to taxpayer Compliance Motivation in paying the vehicle tax.

Almost all province/ district in Indonesia, including East Java, tries to improve their regional income potency through regional taxes. Tax acceptance is the most important income sources for PAD (regional real income) in East Java, it can be proved from the tax contribution that is 80% from the regional real income. This regional tax income comes from Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.(P3ABT&AP). From all these PAD resources, the vehicle tax (PKB) is the best resources for regional income in East Java. This become the reason of the importance of increasing vehicle tax acceptance through tax extension and intensification. One of Dinas Pendapatan Jawa Timur's effort is by giving an excellent tax service, which is hopefully able to increase the taxpayer awareness level to pay vehicle tax.

Kantor Bersama Samsat is the front liner of the vehicle tax payment services, therefore it must be able to provide excellent quality for the public service. Samsat's Service pattern refers to excellent service pattern, that is quick, appropriate, easy, cheap and transparent. By giving excellent quality service which able to satisfy taxpayer, hopefully that it will increase the taxpayer compliance motivation in paying tax voluntarily. Voluntary compliance is very important in order to create optimal tax acceptance. With satisfied feeling for the perceived service, hopefully it would change the public behavior which consider that paying vehicle tax in a compulsion.

This research purpose is to prove descriptively that excellent service quality which is represent by service procedures implementation (X1), the ability of public service officer (X2), and the infrastructure availability (X3) has significant influence to taxpayer satisfactions, and to find out the influence of taxpayer satisfaction to taxpayer compliance motivation in paying their vehicle tax. This research was done by using survey method which was surveyed to 400 respondents.

By using double linear regression analysis test, it is known that vehicle tax service quality which represented by service procedures implementation (X1), the ability of public service officer (X2), and the infrastructure availability (X3) has positive and significant influence to taxpayer satisfactions, with determination coefficient (R^2) 0,467. it shows that variation Y can be explained by variation X which score is around 46,7%. And the rest of it can be explain by variable outside the model. Then by using single linear regression analysis test, it is known that taxpayer satisfaction to vehicle tax service has positively significant influence the taxpayer motivation in paying their vehicle tax. with determination coefficient (R^2) 0,316. it

shows that variation Y can be explained by independent variable inside the model which scored 31.6% And the rest of it can be explain by variable outside the model.

From above explanation and summary, some suggestions that can be given to Dinas Pendapatan Jawa Timur and its lines are : (1) implementing quick, easy and efficient procedure, therefore taxpayer can easily fulfill their obligation in paying vehicle tax. (2) Improve the manpower quality by giving an intensive training and educations, whether academic or personal one.(3) In order to make the vehicle tax can be done easily, as soon as possible Dinas Pendapatan Jawa Timur developed drive thru system and adding more payment point for the vehicle tax payment. (4) Improve the comfort of Samsat environment and the security quality bye ordering “Calo” or unofficial service bureau to work more neatly.



ABSTRACT

Name : Siti Seniorita Printaningrum (090310580L)

Title : The Influence of Vehicle Tax Service Quality to Taxpayer Satisfaction and its effect to taxpayer Compliance Motivation in paying the vehicle tax.

Public service which is performed by government officer today is still shown many weaknesses, therefore it is still not able to fulfill many quality requirement which is expected by the society. It can be seen from many society's complaints in mass media, which is could give bad image to government officer and its service units. Since the main function of the government is servicing society, government must keep improving its service quality.

The main purpose of this research is to find out the influence of the public service quality at Kantor Bersama Samsat Surabaya to taxpayer satisfaction and its effect to taxpayer compliance motivation in fulfilling its obligation in paying their vehicle tax. Giving an excellent service which is satisfy the taxpayer hopefully will able to increase the taxpayer compliance in paying tax voluntary (voluntary compliance). Voluntary compliance is very important in order to create optimal tax acceptance. With satisfied feeling for the service that has been received, there is a hope that it will change the society's behavior which considering that paying tax is a compulsion. Therefore there will be motivation and awareness from the taxpayer to fulfill their tax obligation voluntary, and at the end it will increase the regional tax income.

This research was done using survey method by giving questionnaire to taxpayer which is come to pay their vehicle tax at Kantor Bersama Samsat Surabaya I. The number of the respondent are 400 persons. From the result of this research it can be concluded that excellent service quality at KB Samsat Surabaya which includes service procedures implementation (X1), the ability of public service officer (X2), and the infrastructure availability (X3), whether simultaneously or partially give significant influence to taxpayer satisfaction. Then taxpayer satisfaction significantly giving positive influence to taxpayer compliance motivation in paying the vehicle tax.

Keyword : *Vehicle tax, Vehicle Taxpayer Satisfaction, Service Excellent.,*

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Prasyarat Gelar	iii
Persetujuan	iv
Pengesahan	v
Penetapan Panitia Penguji	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Ringkasan	x
Summary	xii
Abstract	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Definisi Pajak	17
2.2. Sistem dan Cara Pemungutan Pajak	19
2.3. Administrasi Perpajakan	21
2.4. Pajak Daerah & Retribusi Daerah	23
2.5. Pendapatan Asli Daerah	26

2.6.	Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.7.	Tinjauan atas Jasa dan Layanan	32
2.7.1.	Definisi Jasa atau Layanan	32
2.7.2.	Kualitas Jasa	33
2.7.3.	Model Kualitas Jasa	35
2.8.	Pelayanan Publik	38
2.8.1.	Pelayanan Prima	44
2.9.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	48
2.10.	Motivasi	52
2.10.1	Pengertian Motivasi	52
2.10.2	Proses Motivasi	54
2.11.	Kepatuhan Pajak	57
2.12.	Penelitian Sebelumnya	61
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1.	Kerangka Konseptual	63
3.2.	Hipotesis Penelitian	64
BAB 4	MATERI DAN METODE PENELITIAN	
4.1.	Rancangan Penelitian	66
4.2.	Populasi dan Sampel	68
4.2.1.	Populasi	68
4.2.2.	Sampel	68
4.3.	Variabel Penelitian	70
4.4.	Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel	70
4.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian	75
4.6.	Prosedur Pengumpulan Data	75
4.6.1.	Jenis dan Sumber Data	75
4.6.2.	Metode Pengumpulan Data	76
4.7.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	76
4.7.1.	Teknik Pengolahan	76
4.7.2.	Pengujian Kualitas Data	77

4.7.2.1 Uji Reliabilitas dan Validitas Data	77
4.7.2.2 Uji Asumsi Klasik	78
4.7.3. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	79
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	
5.1. Deskripsi Responden Penelitian	86
5.2. Diskripsi Data Penelitian	89
5.2.1. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima (X1)	89
5.2.2. Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)	91
5.2.3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	93
5.2.4. Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y1)	95
5.2.5. Motivasi Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y2) ...	97
5.3. Analisis dan hasil penelitian	98
5.3.1. Pengujian Kualitas Data	98
5.3.1.1 Uji validitas	98
5.3.1.2 Uji Reliabilitas	100
5.3.2. Uji Asumsi Klasik/ BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) ..	101
5.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	105
5.3.4. Analisis Regresi Linier Sederhana	108
BAB VI PEMBAHASAN	
6.1. Pembahasan hasil Penelitian	111
6.1.1. Pengaruh Simultan pelaksanaan Prosedur Pelayanan,	111
Kemampuan petugas Pelayanan, dan ketersediaan sarana & Prasarana terhadap kepuasan Wajib Pajak.	
6.1.2 Pengaruh pelaksanaan prosedur Pelayanan PKB terhadap	115
kepuasan wajib pajak.	
6.1.3 Pengaruh Kemampuan Petugas Pelayanan terhadap	117
kepuasan wajib pajak.	
6.1.4 Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap	120
kepuasan wajib pajak.	
6.1.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan	121

Wajib pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor.

BAB VII	PENUTUP	
7.1	Kesimpulan	124
7.2	Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	128



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penerimaan Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun Anggaran... 2001 - 2004	4
Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Timur Tahun Fiskal 1997 s/d 2004	5
Tabel 1.3. Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor pada 38 UPTD Dinas Pendapatan di Jawa Timur.	8
Tabel 1.4. Perkembangan Target dan Realisasi PKB Se-Koordinator Surabaya Tahun Anggaran 2004, 2005 dan s/d Juni 2006	9
Tabel 2.1. Perbandingan Realisasi Pendapatan Dipenda Jatim dengan Pendapatan Asli Daerah Propinsi Jawa Timur	29
Tabel 2.2. <i>The Five C's</i>	42
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	87
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan ke Samsat.	88
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi dan nilai rata – rata Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima Pajak Kendaraan Bermotor (X1).	89
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi dan nilai rata – rata Tanggapan Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)	91
Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi dan nilai rata – rata Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	93
Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi dan nilai rata – rata Tanggapan Respon tentang Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y1)	95
Tabel 5.9. Distribusi Frekuensi dan nilai rata – rata Tanggapan Responden tentang Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam	97

	Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Y2)	
Tabel 5.10.	Hasil Uji Validitas	99
Tabel 5.11.	Hasil Uji Reliabilitas	100
Tabel 5.12.	Uji Multikolinieritas	102
Tabel 5.13.	Uji Heteroskedastisitas untuk pengujian Regresi Linier Berganda	103
Tabel 5.14.	Uji Heteroskedastisitas untuk pengujian Regresi Linier Sederhana	104
Tabel 5.15.	Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	105
	Regresi Linier Berganda	
Tabel 5.16.	Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan	106
Tabel 5.17.	Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	109
	Regresi Linier Sederhana	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Conceptual Model of Service Quality	36
Gambar 2.2 Proses Dasar Motivasi	55
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual	64
Gambar 4.1 Langkah – Langkah Penelitian	67
Gambar 5.1 Ringkasan Hasil Analisis Regresi	110



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Tanggapan Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda dengan uji Asumsi Klasik.
- Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Sederhanan dengan Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Tabel F
- Lampiran 8 Tabel t



BAB 1

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Era globalisasi dan era pasar bebas di dunia pada dasawarsa terakhir ini membawa pengaruh yang dapat menembus batas perekonomian antar negara, sehingga dunia seakan menjadi satu dan tanpa batas (*borderless world*), hal ini menyebabkan setiap negara mengadakan liberalisasi perdagangan dan investasinya. Salah satu langkah untuk menyesuaikan diri dan mengantisipasi era globalisasi dan pasar bebas tersebut, pemerintah Indonesia melakukan reformasi kebijakan fiskal dan moneter. Kebijakan fiskal mencakup kebijakan tentang perpajakan, kebijakan tentang pinjaman luar negeri, serta pengaturan mengenai surplus dan defisit anggaran, sedangkan kebijakan moneter pada dasarnya mengatur tentang peredaran mata uang, nilai tukar mata uang, serta tingkat suku bunga.

Dalam konteks kebijakan perpajakan, kebijakan perpajakan daerah harus sesuai dan sejalan dengan kebijakan perpajakan nasional, untuk itu reformasi struktur dan sistem administrasi perpajakan dan retribusi daerah mutlak dilaksanakan. Reformasi perpajakan dan retribusi daerah ini tidak semata mata dilakukan hanya untuk menyelaraskan kebijakan fiskal daerah dengan pusat, namun lebih ditujukan untuk memberdayakan daerah melalui peningkatan pendapatan daerah, agar daerah lebih mampu meningkatkan otonominya.



Salah satu hasil reformasi kebijakan perpajakan daerah adalah dengan disahkannya Undang – Undang No 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai perubahan atas Undang – Undang No. 18 tahun 1997. Perubahan tersebut sebagai salah satu upaya pemerintah untuk melakukan penyederhanaan sistem perpajakan dan retribusi daerah, dimana hal ini dapat dilihat dari berkurangnya jumlah jenis pajak dan retribusi daerah yang boleh dipungut oleh pemerintah daerah, terutama untuk pajak dan retribusi daerah yang hasilnya tidak seimbang dengan biaya pemungutannya.

Untuk dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan, baik penerimaan pajak pusat maupun pajak daerah, Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemungut pajak pusat dan Dinas Pendapatan Daerah sebagai institusi pemungut pajak daerah, dihadapkan pada perubahan paradigma masyarakat yang menuntut adanya perubahan dalam pelayanan perpajakan, oleh karena itu, diperlukan reformasi administrasi perpajakan, yang meliputi prosedur, tata cara (proses pemajakan), fungsi, sistem, maupun kelembagaani. Administrasi perpajakan yang baik diharapkan dapat memainkan peranan penting untuk meningkatkan penerimaan negara dari waktu ke waktu, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat jika ada kepercayaan masyarakat terhadap integritas administrasi perpajakan dan sistem perpajakan sebagai sarana untuk menyejahterakan masyarakat. Reformasi administrasi perpajakan itu harus dilakukan agar tercapai administrasi perpajakan yang sehat (efektif dan efisien) dengan mengedepankan pelayanan publik. Sasaran reformasi harus mengarah kepada

administrasi perpajakan yang mampu menghasilkan penerimaan yang cukup, fleksibel, berkelanjutan, dan berdasarkan ketentuan perpajakan yang sah. Reformasi administrasi perpajakan harus dapat mencegah berbagai penyimpangan, baik yang dilakukan masyarakat maupun aparat pajak, juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepatuhan, dan mendorong iklim berusaha dan investasi, serta pertumbuhan demokratisasi masyarakat. Sejalan dengan era tata kelola yang baik (*good governance*), reformasi administrasi perpajakan juga harus mengarah pada pembentukan administrasi perpajakan yang partisipatif, menjaga kesetaraan, responsif, berkualitas, mempunyai visi strategis, profesional, akuntabel, serta mengandalkan supervisi.

Penerimaan dari pajak memegang peranan penting dalam PAD di Jawa Timur, hal ini dapat dibuktikan dari besarnya kontribusi pajak sebesar 80% dari Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan pajak daerah ini berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Kendaraan di Atas Air; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Kendaraan di Atas Air; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB); dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

Tabel 1.1 menggambarkan besarnya penerimaan Propinsi Jawa Timur yang berasal dari penerimaan pajak daerah dibandingkan dengan penerimaan daerah yang bersumber dari penerimaan bukan pajak lainnya.

Tabel 1.1
Penerimaan Daerah Propinsi Jawa Timur
Tahun 2001 s/d 2004

No	JENIS PUNGUTAN	TAHUN			
		2001	2002	2003	2004
I	DINAS PENDAPATAN				
1	PKB	449.447.775.925	548.415.049.154	674.341.318.451	946.484.147.791
2	BBNKB	689.403.452.149	847.137.308.078	918.704.337.171	1.223.676.995.181
3	PBBKB	10.866.130.482	215.370.835.132	286.786.387.647	334.475.175.081
4	RTLKHH	4.621.072.423	3.803.707.550	2.941.606.975	
5	P 3 ABT & AP	-	24.443.272.121	30.711.407.051	35.506.147.492
6	RET. PARKIR	-	68.841.625	593.045.500	1.031.751.500
7	LAIN – LAIN	-	4.814.516.551	6.436.928.651	8.744.800.827
	JUMLAH	1.154.338.430.979	1.644.053.530.211	1.920.515.031.446	2.549.909.017.872
II	DINAS / INSTANSI PENGHASIL				
1	Dinas Phasil&RUMAH SAKIT Swadana	150.990.569.259	209.794.718.588	281.372.359.634	282.799.382.885
	JUMLAH	150.990.569.259	209.794.718.588	281.372.359.634	282.799.382.885
III	BAGI HASIL PAJAK / BUKAN PAJAK				
	BAGI HASIL PAJAK				
1	PBB	89.513.449.704	111.019.702.481	145.085.398.617	193.954.913.227
2	BPHTB	23.158.643.698	28.528.997.402	34.994.699.712	50.948.993.370
3	PPH PS 21,25 & 29	99.917.169.270	121.282.762.134	172.958.998.455	150.221.025.510
	JUMLAH	212.589.262.672	260.831.462.017	353.039.096.784	395.124.932.107
	BAGI HASIL BUKAN PAJAK				
1	PHATN	10.270.482.907	10.335.494.744	581.604.722	-
2	MINYAK BUMI	5.674.791.152	4.985.554.407	1.115.311.379	1.557.019.354
3	SDA GAS ALAM	15.563.890.268	15.596.577.558	5.501.218.097	839.863.100
4	IHH / PSDH	2.316.545.371	1.825.295.668	5.979.104.429	1.626.810.693
5	LANDRENT	-	-	25.105.359	33.349.171
	JUMLAH	33.852.709.698	32.742.922.377	13.202.343.986	4.057.042.318
	KESELURUHAN	1.551.743.972.608	2.226.194.718.588	2.568.128.831.851	3.231.857.026.011

Sumber : Dinas Pendapatan Jawa Timur

Pada Tabel 1.1 ditunjukkan bahwa dari sekian jenis penerimaan yang berasal dari Pajak Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun ke tahun terus mendominasi, hal ini sejalan dengan semakin meningkatnya perkembangan ekonomi dan pembangunan infrastruktur Jawa Timur, dan diiringi dengan semakin menggeliatnya sektor otomotif dan transportasi sehingga mendorong semakin

banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur. Ditunjukkan pada Tabel 1.2, bahwa dari tahun ke tahun jumlah obyek pajak kendaraan bermotor terus bertambah.

TABEL 1.2
REKAPITULASI DATA OBYEK
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAWA TIMUR
TAHUN 1997 s/d 2004

NO	TAHUN	RODA 2		RODA 4		JUMLAH	
		UNIT	%	UNIT	%	UNIT	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1997	2.176.440	80.85	515.667	19.15	2.692.107	100
2	1998	2.441.405	80.69	584.073	19.31	3.025.478	100
3	1999	2.614.789	80.74	623.915	19.26	3.238.704	100
4	2000	2.721.489	79.95	682.229	20.05	3.403.788	100
5	2001	3.047.723	81.33	699.743	18.67	3.747.466	100
6	2002	3.463.601	82.33	743.351	17.67	4.206.952	100
7	2003	3.893.471	83.20	786.592	16.80	4.680.063	100
8	2004	4.450.938	84.14	838.788	15.85	5.289.726	100

Sumber : Dinas Pendapatan Jawa Timur

Pertambahan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur dimungkinkan karena adanya pertumbuhan jumlah penduduk yang pada akhirnya semakin meningkat pula kebutuhan atas kendaraan bermotor. Kondisi ini memungkinkan potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor menjadi lebih besar, oleh karena itu diperlukan suatu administrasi pajak yang baik dan efektif dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor, antara lain dengan cara : peningkatan mutu aparat pajak, penyuluhan pajak, pelayanan pajak,

pemeriksaan pajak, dan pemberian sanksi administratif kepada wajib pajak dengan tujuan agar dapat memperkecil kemungkinan wajib pajak melakukan kecurangan untuk melakukan penghindaran pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan Pemerintah daerah.

Dinas Pendapatan Jawa Timur (DIPENDA) sebagai salah satu institusi pemerintah daerah Jawa Timur yang mempunyai peran sebagai inisiator dalam pemungutan pajak, mempunyai 2 (dua) ciri pokok dalam melaksanakan tugasnya, yaitu upaya pencapaian kinerja di bidang pemungutan pajak dan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Maksimalisasi kinerja peningkatan pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui (1) intensifikasi, meliputi pendataan, peremajaan, pengembangan obyek / subyek pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya, (2) ekstensifikasi, meliputi penggalian sumber – sumber penerimaan baru yang tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi dan dapat meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat, dan (3) peningkatan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu keharusan yang dilakukan secara baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk itu Dinas Pendapatan Jawa Timur sebagai salah satu unsur birokrasi harus melakukan beberapa perubahan mendasar. khususnya yang terkait dengan pelayanan kepada wajib pajak.

Dinas Pendapatan Jawa Timur memiliki cakupan wilayah operasional seluas 47.922,42 km² dengan 38 kabupaten dan kota. Secara keseluruhan jumlah unit pelaksana yang disebut Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) adalah sejumlah 38. dengan 38 Kantor Bersama Samsat dan 2 Samsat Pembantu.

Kota Surabaya sebagai ibu kota propinsi Jawa Timur dan merupakan pusat perekonomian di propinsi ini mempunyai wilayah kerja yang cukup luas sehingga dalam pembagian tugasnya terbagi atas 4 (empat) cabang Dinas Pendapatan/ UPTD, yaitu antara lain :

- (1) UPTD Surabaya I (Surabaya Timur)
- (2) UPTD Surabaya II (Surabaya Selatan)
- (3) UPTD Surabaya III (Surabaya Barat)
- (4) UPTD Surabaya IV (Surabaya Utara)

Penelitian dalam tesis ini mengambil studi kasus pada UPTD Surabaya I dengan alasan Surabaya I merupakan Cabang Dinas Pendapatan dengan obyek pajak dan pendapatan pajak terbesar di Jawa Timur. Unit Pelaksana Teknik Daerah Surabaya I, disamping sebagai cabang Dinas Pendapatan yang mempunyai obyek dan pendapatan pajak terbesar juga merupakan salah satu cabang Dinas Pendapatan yang mempunyai tunggakan pajak terbesar, hal ini tentunya menjadi permasalahan penting bagi UPTD Surabaya I.

Tabel 1.3
Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor pada 38 UPTD Dinas Pendapatan di
Jawa Timur s/d Tahun 2004

No	UPTD	JENIS KENDARAAN							JUMLAH
		SEDAN	JEEP	ST	BUS	TRUCK	SPD	ALAT	
WAGON	MOTOR			BERAT					
1	SURABAYA I	20529	10093	47499	412	24742	227765	5	331045
2	SURABAYA II	12874	5338	24953	403	12249	147289	25	203131
3	SURABAYA III	9892	5047	25123	355	15893	194615	13	250938
4	SURABAYA IV	13082	6915	34959	661	26841	230339	49	312846
5	GRESIK	3115	1480	9116	262	9106	158710	24	181813
6	SIDOARJO	9854	4545	27170	1130	17583	337636	43	397961
7	MOJOKERTO	2047	1248	8193	288	9982	147559	19	169336
8	JOMBANG	1698	938	6909	145	6521	131598	24	147833
9	BOJONEGORO	664	599	3267	382	4227	103563	1	112703
10	LAMONGAN	332	300	3039	498	4677	119209	0	128055
11	TUBAN	626	539	3151	225	5123	91006	1	100671
12	MADIUN KOTA	1580	736	4289	294	2668	43845	29	53441
13	MADIUN KAB	658	478	4174	193	3030	86302	5	94840
14	NGAWI	544	475	3276	135	2576	77104	6	84116
15	MAGETAN	788	562	5091	232	3750	89775	12	100210
16	PONOROGO	1007	655	5901	464	5081	113243	0	126351
17	PACITAN	81	66	1032	290	1820	26031	0	29320
18	KEDIRI KOTA	2571	1137	5449	274	5383	69627	23	84464
19	KEDIRI KAB	2023	1666	9124	134	9030	213340	13	235330
20	BLITAR	1711	1490	8491	287	8529	189129	2	209639
21	TULUNGAGUNG	1767	2028	8385	875	8940	184559	9	206563
22	TRENGGALEK	524	371	2695	126	2877	66449	1	73043
23	NGANJUK	1068	635	5706	84	4399	116396	13	128301
24	MALANG KOTA	13549	6120	27077	569	13345	149688	18	210366
25	MALANG KAB I	1398	1712	9257	555	7781	98610	0	120477
26	MALANG KAB II	2562	1563	8199	526	8963	126474	14	147137
27	PASURUAN	2340	1264	9739	1008	8308	133829	10	156498
28	PROBOLINGGO	1649	1146	6645	1722	6519	91962	9	109652
29	LUMAJANG	929	926	4383	278	5136	93849	6	105507
30	JEMBER KAB I	820	664	4124	94	4168	92469	13	102352
31	JEMBER KAB II	2816	1659	7868	208	5753	80994	6	99304
32	BONDOWOSO	793	486	2837	52	2396	38309	0	44873
33	SITUBONDO	716	376	3350	120	2922	54892	8	62384
34	BANYUWANGI	1658	1229	8126	112	9649	164526	0	185300
35	PAMEKASAN	260	343	3161	110	4732	54403	2	63011
36	SAMPANG	91	98	1368	61	1694	17275	1	20588
37	BANGKALAN	204	243	2973	205	2647	33468	1	39741
38	SUMENEP	231	129	2301	39	2783	54027	2	59512
	JUMLAH	119051	65299	358400	13898	281823	4450938	407	5289726

Sumber : Dinas Pendapatan Jawa Timur

Pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa UPTD Surabaya I merupakan cabang Dinas Pendapatan yang mempunyai jumlah obyek pajak terbesar, bahkan sampai dengan akhir tahun 2005 jumlah obyek pajak yang terdaftar adalah sebanyak 361.238 obyek. Dari sisi penerimaan, baik besarnya target maupun realisasi UPTD Surabaya I juga memperoleh jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor terbesar dibandingkan dengan UPTD lain yang berada di Surabaya, hal ini ditunjukkan pada Tabel 1.4 berikut :

Tabel 1.4
Perkembangan Target dan Realisasi PKB Se Koordinator Surabaya
Tahun 2004, 2005 dan 2006 (s/d Juni 2006)

	UPTD	TAHUN	TARGET	REALISASI	%
1	2	3	4	5	6
I	Surabaya Timur	2004	105.396.701.000	119.041.348.288	112,95
		2005	124.391.700.000	144.788.134.471	116,40
		s/d Juni 2006	138.377.335.000	75.815.112.420	54,79
II	Surabaya Selatan	2004	53.492.177.000	61.810.370.530	115,55
		2005	63.055.000.000	74.181.505.260	117,65
		s/d Juni 2006	71.283.732.000	38.001.194.905	53,31
III	Surabaya Barat	2004	58.146.672.000	67.349.572.835	115,83
		2005	73.515.000.000	83.033.135.182	112,95
		s/d Juni 2006	80.555.098.000	42.858.365.284	53,20
IV	Surabaya Utara	2004	86.674.951.000	96.251.016.605	111,05
		2005	98.505.000.000	113.754.616.644	115,48
		s/d Juni 2006	109.652.705.000	59.317.819.332	54,10

Sumber : Koordinator Surabaya, Dinas Pendapatan Jawa Timur

UPTD Surabaya I merupakan Cabang Dinas Pendapatan yang mempunyai potensi dan penerimaan PKB terbesar, sayangnya Surabaya I juga merupakan UPTD yang mempunyai tunggakan PKB terbesar dimana dari data yang diperoleh, sampai dengan bulan Juni 2006 tunggakan PKB sebesar Rp. 10.627.929.880.

Kantor Bersama Samsat merupakan ujung tombak pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga dituntut untuk terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan pola pelayanan mengacu pada pola pelayanan prima (*excellent service*), yaitu cepat, tepat, mudah, murah dan transparan. Dimensi reformasi kelembagaan sektor publik yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ekonomis, efisien dan efektif melalui pelayanan daerah mendorong Dinas Pendapatan Jawa Timur untuk memberdayakan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB melalui beberapa perubahan yang sejalan dengan tuntutan masyarakat era demokratisasi. Beberapa perubahan dilakukan melalui penyederhanaan model pelayanan, pengurangan persyaratan, kemudahan pembayaran dengan menggunakan cek, giro bilyet dan transfer antar bank, penyediaan loket khusus untuk wajib pajak manula, wanita hamil dan penyandang cacat, penyediaan layanan Pemandu wajib pajak, pelayanan informasi bebas pulsa "Halo Samsat", pelayanan Samsat Drive Thru dan perubahan tampilan fisik seragam petugas yang bertujuan untuk menghapuskan kesan birokratis.

Usaha pelayanan prima kepada wajib pajak yang terus digalakkan diharapkan mampu memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk patuh melakukan kewajiban pembayaran pajak. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan wajib pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*), kondisi kepatuhan sukarela ini sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal.

Motivasi seseorang terkait dengan kepuasan atau ketidakpuasan yang terakumulasi secara terus menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas. Jika disamakan suatu unit pelayanan sebagai suatu perusahaan yang menghasilkan jasa, dan wajib pajak sebagai konsumen pengguna jasa, maka kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan dalam hal ini wajib pajak untuk cenderung melakukan perilaku pembelian ulang (*repurchase*), artinya wajib pajak akan termotivasi untuk melakukan pembayaran pajak.

Terkait dengan hal ini Kantor Samsat dituntut untuk lebih profesional dalam tugasnya memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tetap mempertahankan tuntutan dan dinamika masyarakat demi terwujudnya pelayanan prima yang merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Sejalan dengan usaha memberikan pelayanan prima ini, ternyata dalam kenyataannya masih tetap terjadi banyak permasalahan pelayanan yang disebabkan karena belum dilaksanakannya standar pelayanan publik secara konsekwen, sehingga menyebabkan masih adanya berbagai kekecewaan masyarakat, hal ini didasarkan dari fakta masih adanya keluhan di berbagai media massa mengenai kurang memuaskannya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan publik pada KB Samsat dianggap berbelit, tidak transparan, kurang inovatif dan akomodatif, kurang konsisten, tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya pungutan tidak resmi.

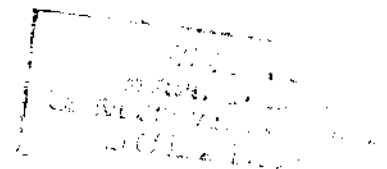
Berdasarkan kondisi pelayanan di lapangan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak, maka peneliti tertarik mengangkat topik tersebut

kedalam tesis dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” dengan mengambil tempat penelitian pada Kantor Bersama Samsat di Surabaya Timur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT yang ditinjau dari variabel kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Apakah kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT yang ditinjau dari variabel ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ?



5. Apakah kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor atas pelayanan yang diberikan petugas pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya I berpengaruh signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berangkat dari latar belakang dan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) pada Kantor Bersama SAMSAT secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Menganalisis dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel ketersediaan sarana dan prasarana pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

5. Menganalisis dan membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor atas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dapat diketahui kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I pada khususnya, dan Dinas Pendapatan Jawa Timur pada umumnya.
2. Sebagai pedoman dalam usaha meningkatkan kinerja penerimaan maupun kinerja administrasi khususnya di bidang pelayanan pajak kendaraan bermotor pada tahun mendatang serta sebagai masukan dalam mengambil kebijakan yang menyangkut peningkatan pendapatan daerah Jawa Timur.
3. Memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan Program Pascasarjana Magister Akuntansi Perpajakan, khususnya di bidang administrasi keuangan daerah.
4. Sebagai bahan bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

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

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat mengenai teori, ketentuan maupun peraturan yang digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Beberapa literatur yang digunakan diantaranya adalah mengenai Teori Perpajakan, Pajak Daerah, Administrasi Perpajakan, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Karakteristik Jasa, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Teori Motivasi dan teori mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.

Bab 3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Pada Bab ini digambarkan kerangka konseptual dari usaha peningkatan kualitas kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Jawa Timur.

Bab 4 Materi dan Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, mencakup waktu dan tempat penelitian, obyek penelitian, prosedur pengumpulan data, ruang lingkup studi dan teknik analisa. Penelitian ini mempunyai dua konsep, konsep yang pertama menggunakan analisis regresi linier berganda, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada KB Samsat Surabaya I yang diwakili oleh variabel Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Kemampuan

Petugas Pelayanan (X2), dan Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y1). Konsep yang kedua menggunakan pendekatan regresi linier sederhana, bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak (Y2) dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Bab 5 Analisis dan Hasil Penelitian

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

Bab 6 Pembahasan

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

Bab 7 Penutup

Pada bab ini akan disampaikan mengenai kesimpulan akhir dari hasil penelitian. Penulis akan menyertakan rekomendasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pajak

Membayar pajak merupakan salah satu kewajiban dan merupakan sarana bagi rakyat untuk ikut berperan serta dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional, sedangkan memungut pajak itu sendiri merupakan hak negara terhadap warganya. Pengertian pajak menurut P.J.A Adriani seperti dikutip oleh Brotodiharjo, R Santoso (1996:2) : “Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dan dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk melayani pengeluaran – pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk penyelenggaraan pemerintahan”. Brotodiharjo, R Santoso (1996:6) mendefinisikan pajak sebagai peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber dana utama untuk membiayai *public investment*. ”

Pengertian pajak menurut Sommerfeld cs seperti dikutip oleh Mansury (1996:2) adalah :

“Any non penal yet compulsory transfer of resources from the private to the public sector, levied without receipt of a specific benefit of equal value on the basis of predetermined criteria, enforced to accomplish some of nation’s economic and social objectives.”

Dari definisi yang dikemukakan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kekayaan (sumber daya ekonomi) yang beralih dari pihak rakyat kepada pihak pemerintah yang pengenaannya dapat dipaksakan dan diatur dalam aturan perpajakan (Undang–Undang dan peraturan pelaksanaannya), yang didalamnya harus dijelaskan mengenai siapa subyek yang dikenakan pajak, apa obyek pajaknya dan bagaimana cara membayar pajaknya, selanjutnya pajak yang telah dibayar oleh masyarakat tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara dan untuk membiayai pemerintahan.

Pajak menurut wilayah kewenangannya dapat dibedakan menjadi Pajak Negara / Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Definisi Pajak Pusat dan Pajak Daerah menurut Soelarno, Slamet (1999:85): “Pajak Pusat adalah pajak yang pemungutannya diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan hasilnya merupakan sumber pendapatan negara/pusat. Pajak pusat memiliki lapangan sendiri yang tidak mungkin dipungut atau menjadi lapangan Pajak Daerah, kecuali bila Pajak Negara tersebut diserahkan kepada daerah. Pajak Daerah adalah pemungutan pajak oleh daerah, baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II menurut Peraturan Daerah yang ditetapkan oleh daerah, untuk pembiayaan rumah tangganya sebagai Badan Hukum Publik (Dinas Pendapatan Daerah)”. Adapun perbedaan Pajak Pusat dan Pajak Daerah adalah sebagai berikut :

1. Pajak Pusat; dipungut terhadap obyek pajak yang relatif *mobile*, dengan tujuan untuk menghindari perpindahan faktor produksi yang diakibatkan oleh pengenaan pajak, dan untuk menghindari persaingan pajak antar daerah yang dapat

menimbulkan penurunan pendapatan daerah. Obyek Pajak Pusat lebih sensitif terhadap perubahan pendapatan masyarakat atau elastis terhadap penghasilan, dan basis pengenaan pajaknya tidak terdistribusi secara merata di semua daerah.

2. Pajak Daerah; obyek pajaknya relatif *immobile*. Obyek pajak kurang sensitif terhadap perubahan pendapatan masyarakat dan basis pengenaan pajaknya terdistribusi secara merata ke seluruh daerah. Terdapat beberapa kriteria pajak daerah, yaitu :

- a. basis pajak tersebut merata di daerah tersebut
- b. hasilnya cukup ekonomis
- c. beban pajak dapat dilokalisir di daerah itu
- d. hasil penerimaannya cukup tinggi dan dapat diandalkan
- e. dampak pengenaan cukup adil
- f. dasar pengenaannya harus jelas
- g. pelaksanaannya dapat meningkatkan akuntabilitas daerah.

2.2. Sistem dan Cara Pemungutan Pajak

Judisseno, (2002:23) menyatakan bahwa pada dasarnya ada 4 (empat) sistem pemungutan pajak yang dapat digunakan, yaitu :

1. *Official Assessment System*

adalah suatu sistem yang digunakan dalam memungut pajak, dimana aparat perpajakan (*fiscus*) aktif dalam menentukan berapa besar pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Sistem ini mempunyai ciri – ciri : wewenang untuk

menentukan besarnya pajak terutang berada pada *fiscus*; wajib pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh *fiscus*.

2. *Semi Self Assessment System*

adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang, dalam sistem ini setiap awal tahun pajak, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak seseorang yang terutang untuk tahun berjalan yang merupakan angsuran bagi wajib pajak yang harus disetor sendiri, selanjutnya pada akhir tahun pajak fiskus menentukan besarnya utang pajak yang sesungguhnya berdasarkan data yang dilaporkan oleh wajib pajak.

3. *Self Assesment System*

adalah suatu sistem yang digunakan dalam pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi wewenang atau kepercayaan oleh negara untuk menghitung, menyetor, membayar dan melaporkan pajak yang terutang, sedangkan fiskus hanya mengawasi agar kepercayaan atau wewenang tersebut dijalankan dengan bertanggungjawab oleh wajib pajak, dan tidak turut campur dalam penentuan besarnya pajak yang terutang kecuali wajib pajak menyalahi peraturan yang berlaku.

4. *Witholding System*

adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak yang terutang berada pada pihak ketiga (bukan wajib pajak

maupun fiskus), misalnya, pajak penghasilan atas gaji, upah, honorarium atau bunga deposito dihitung oleh pemberi kerja atau penanggung pajak. Beberapa aliran pemikiran masih berpendapat bahwa sistem ini bukan merupakan sistem pemungutan pajak, tetapi merupakan salah satu cara pembayaran pajak.

Berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Timur No. 13 tahun 2001 dapat disimpulkan bahwa pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menganut sistem *Self Assesment*, dalam Peraturan Daerah tersebut disebutkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor diwajibkan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dengan melaporkan melalui SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah), namun pada kenyataannya jika dilihat dari praktik pembayaran PKB di lapangan, sistem pembayaran pajak yang digunakan lebih mendekati sistem *Official Assesment*, karena wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB membayar pajaknya yang terutang berdasarkan jumlah yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan.

2.3. Administrasi Perpajakan

Mansury (1996:18) menyadur pendapat dari Norman D. Nowak, menyatakan bahwa "*Tax Administration is the key of the tax policy*", yang jika diterjemahkan artinya, administrasi pajak merupakan kunci dari kebijakan pajak. Administrasi pajak perlu disusun dengan sebaik – baiknya, sehingga mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efisien dan efektif.

Yoingco, Angel (1992:2) dalam artikelnya mengenai administrasi pajak menyatakan bahwa administrasi pajak yang efektif tergantung antara lain pada kemampuan untuk meyakinkan wajib pajak mengenai dua hal yaitu : Pertama, pajak – pajak tersebut diadministrasikan secara efektif sehingga wajib pajak akan membayar pajak secara sukarela atau karena merasa tidak adanya diskriminasi atau dengan perkataan lain adanya keadilan dalam menanggung pajak. Kedua, terdapat kenyataan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat pembayar pajak bahwa mereka memperoleh manfaat dari hasil pembayaran pajaknya. Administrasi perpajakan merupakan salah satu dari tiga unsur pokok dalam sistem perpajakan. Administrasi perpajakan itu sendiri menurut Mansury (1996:23) mempunyai tiga pengertian yaitu :

- a. suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak.
- b. orang – orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak.
- c. kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijaksanaan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang – undang perpajakan dengan efisien.

2.4. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumber utama pembiayaan Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kota/ Kabupaten, serta merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah, karena merupakan sumber pendapatan yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, hal ini tertuang dalam Undang-Undang No. 34 tahun 2000 jo Undang-Undang No. 18 tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang ini maka semua daerah diperbolehkan untuk memungut pajak dan retribusi sesuai dengan potensi daerahnya, namun hal ini tentunya tidak mudah untuk diterapkan, sebab potensi itu masih berupa potensi bukan realita dan disinilah tugas pemerintah daerah untuk memberdayakan potensi tersebut menjadi realita.

Devas (1999:61) menyatakan bahwa ada beberapa tolok ukur yang perlu diperhatikan dalam menilai berbagai pajak daerah, yaitu :

a. *Yield* (hasil)

Memadai tidaknya hasil suatu pajak dalam kaitan dengan berbagai layanan yang dibiayainya; stabilitas; mudah tidaknya memperkirakan besarnya hasil tersebut; dan elastisitas hasil pajak dengan biaya pemungutan.

b. *Equity* (keadilan)

Dasar pajak dan kewajiban membayar pajak harus jelas dan tidak sewenang – wenang. Pemungutan pajak harus bersifat adil baik secara horizontal maupun secara vertikal. Adil secara horizontal artinya beban pajak harus sama besar

antara berbagai kelompok yang berbeda, tetapi mempunyai kedudukan ekonomi yang sama, sedangkan adil secara vertikal artinya kelompok yang mempunyai sumberdaya ekonomi lebih besar harus memberikan sumbangan yang lebih besar daripada kelompok yang tidak banyak memiliki sumber daya.

c. *Economic (efficiency)*

Pajak hendaknya mendorong penggunaan sumber daya secara berdayaguna dalam kehidupan ekonomi, mencegah jangan sampai pilihan konsumen dan pilihan produsen menjadi salah arah sehingga orang menjadi segan bekerja atau menabung, dan memperkecil “beban lebih” pajak.

d. *Ability to implement*

yaitu kemampuan melaksanakan suatu pajak dilihat dari sudut kemauan politik dan kemauan tata usaha.

e. *Suitable as local Revenue Source*

yaitu kecocokan sebagai sumber penerimaan daerah, artinya haruslah jelas kepada daerah mana suatu pajak harus dibayarkan: tempat memungut pajak sedapat mungkin sama dengan tempat akhir beban pajak: pajak tidak mudah dihindari dengan cara memindahkan obyek pajak dari suatu daerah ke daerah lain; dan pajak daerah hendaknya tidak menimbulkan beban pajak yang lebih besar dari kemampuan tata usaha pajak daerah.

Selanjutnya, Davey (1988:39-58) menyebutkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai prinsip – prinsip pajak daerah, yaitu :

1. *Local Accountability*

Pajak daerah seharusnya dapat dilokalisasi sehingga pemungutan, pengelolaan dan penggunaannya dapat ditujukan untuk daerah yang bersangkutan, dengan demikian pemungutan pajak daerah tersebut akan berpengaruh positif dalam mendukung reputasi pemerintah daerah dihadapan masyarakatnya.

2. *The benefit – taxlink* (prinsip kegunaan)

Prinsip ini berkaitan dengan adanya korelasi antara tingkat pembayaran pajak daerah dan tingkat penyediaan pelayanan publik. Seandainya besarnya beban pajak dapat dianalisa dengan menggunakan kemampuan atau kesediaan masyarakat dalam membayar pajak atas “pelayanan publik” yang masyarakat terima, maka pajak akan dapat dianggap sebagai suatu harga wajar yang harus dibayar oleh masyarakat

3. *Non Distortion Principle* (prinsip tidak menimbulkan distorsi)

Pajak daerah seharusnya tidak mempengaruhi proses pengalokasian sumber daya atau proses pengambilan keputusan di sektor swasta, artinya pajak idealnya harus bersifat netral atau tidak mendistorsi ekonomi. Prinsip ini penting mengingat wajib pajak akan selalu dapat melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) dengan jalan memindahkan *tax base* mereka dari wilayah dengan tarif tinggi ke wilayah dengan tarif lebih rendah.

4. *Regional Equity and Longterm Efficiency*

Pajak daerah idealnya harus terdistribusi secara merata sehingga menghasilkan penerimaan yang seragam diantara daerah, sesuai dengan prinsip ini pajak yang

mempunyai *tax base* yang tidak terdistribusi secara merata (misalnya sumberdaya alam) tidak cocok dikelola oleh daerah.

5. *Reliability and Ability of Tax Base*

Pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan dari dana yang bersifat terus menerus dan stabil, dengan demikian sebagai sumber penerimaan daerah, pajak daerah harus mempunyai *tax base* yang stabil dan kontinyu sehingga tidak akan mempengaruhi kestabilan sumber penerimaan daerah.

6. *Tax sharing as implicit Insurance*

Pemerintah daerah mempunyai kepentingan atas kestabilan sumber penerimaan, dan mereka beralih dari sumber yang tidak pasti kepada sumber penerimaan yang lebih pasti dan stabil, sehingga perlu adanya pengaturan untuk menghindari terjadinya fluktuasi penerimaan pajak daerah dengan jalan melakukan *tax sharing*.

7. *Administration Simplicity*

Pajak daerah harus dapat dikelola baik oleh daerah yang berwilayah luas maupun daerah yang berwilayah kecil, oleh karena itu dalam pelaksanaan administrasinya sebaiknya dilakukan dengan sederhana, mudah dalam formulasi, implementasi dan evaluasinya.

2.5. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Sesuai dengan penjelasan Undang – Undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antar Pusat dan Daerah, yang dimaksud dengan Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber – sumber dalam

wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Pemerintah daerah diberi hak dan kewenangan untuk menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah, dengan demikian pemerintah daerah harus berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan Penerimaan Asli Daerah (PAD) sehingga tingkat kemandirian keuangan daerah semakin mantap.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 34 tahun 2000 tentang perubahan atas Undang Undang Republik Indonesia No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengemukakan sumber penerimaan pemerintah daerah ataupun cara yang dapat ditempuh pemerintah daerah untuk mendapatkan pendapatan pada pokoknya dapat digolongkan sebagai berikut :

- a. Pajak
- b. Retribusi
- c. Keuntungan dari perusahaan daerah.
- d. Pinjaman baik dari dalam negeri maupun luar negeri.
- e. Hibah atau Hadiah.
- f. Lain – lain dari hasil usaha daerah yang sah.

Berdasarkan Undang–Undang No. 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah Pemerintah Propinsi hanya memiliki kewenangan pemungutan atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), serta Retribusi Tempat Lelang Kayu Hasil Hutan (RTLKHH). Dengan diterbitkannya Undang – Undang No

34 tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang–Undang No. 18 tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah maka pemungutan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT & AP) yang semula menjadi kewenangan pemerintah Kota/ Kabupaten beralih menjadi kewenangan Pemerintah Propinsi.

Berdasarkan Undang–Undang No 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dan Undang–Undang Tahun 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah selain beberapa jenis pajak yang pemungutannya menjadi wewenang Pemerintah Propinsi, ada beberapa sumber penerimaan lain yang berasal dari Bagi Hasil Pajak Pusat dan Bagi Hasil Bukan Pajak, yaitu :

a. Bagi Hasil Pajak

1. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
2. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
3. Penerimaan dari Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, 25 dan 29

b. Bagi Hasil Bukan Pajak

1. Provisi Sumber Daya Hutan (PSDH)
2. Minyak Bumi
3. Gas Alam
4. Pemberian Hak atas Tanah Negara

Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur sebagian besar berasal dari pendapatan asli daerah yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Jawa Timur, hal ini dapat dilihat dari data tahun 2001 sampai dengan tahun 2005 yang ditunjukkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Perbandingan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dipenda Jatim
Dengan Pendapatan Asli Daerah Propinsi Jawa Timur
Tahun 2001 s/d 2005

TAHUN	PAD DIPENDA	PAD JATIM	%
2001	1.154.338.430.979	2.645.296.606.227	43,64
2002	1.644.053.530.211	3.534.738.929.346	46,51
2003	1.920.515.031.447	3.976.054.786.299	48,30
2004	2.549.909.017.872	3.953.714.569.250	64,49
2005	3.089.178.060.333	4.611.233.578.173	66,99

Sumber : Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur

Dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa kontribusi Pendapatan Asli Daerah yang dipungut oleh Dipenda Jatim mulai tahun 2001 sampai dengan tahun 2005 mengalami kenaikan yang sangat signifikan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan pembangunan di Propinsi Jawa Timur.

2.6. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor pada dasarnya bersifat Obyektif/ kebendaan (*zakelijk*) yang berarti bahwa pungutan pajaknya berdasar pada obyeknya yang dapat berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban pajak, kemudian barulah dicari subyeknya (orang atau badan hukum) yang bersangkutan langsung dengan obyek pajak tersebut, tanpa mempersoalkan keadaan

subyek pajak, berbeda dengan pajak subyektif (*personalijk*) yang pengenaannya memperhatikan keadaan wajib pajak. PKB adalah jenis pajak yang hak pemungutannya berada pada Pemerintah Propinsi, yang nantinya juga dilakukan bagi hasil dengan Pemerintah daerah di Kabupaten/ Kota. Pembagian penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor diserahkan kepada Pemerintah Kota/ Kabupaten sebesar 30% (tiga puluh persen)

Definisi kendaraan bermotor menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 13 tahun 2001 adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang bergerak.

Obyek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di daerah; dan kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor yang berada didaerah lebih dari 90 (sembilan puluh) hari berturut turut, sedangkan subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/ atau menguasai kendaraan bermotor.

Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari 2 (dua) unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB); dan bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Tarip PKB ditetapkan sebesar :

- kendaraan bermotor bukan umum besarnya 1,5 %

- kendaraan bermotor umum besarnya 1,0 %
- kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar 0,5 %

Besarnya Pokok Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian tarif dengan Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) adalah nilai jual yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor, sebagaimana tercantum dalam tabel nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku. Bobot adalah koefisien yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah perkalian antara nilai jual kendaraan bermotor dengan Bobot.

Pendaftaran kendaraan bermotor :

- a. Untuk kendaraan bermotor baru dan mutasi dari luar propinsi paling lambat 30 hari sejak saat kepemilikan.
- b. Untuk kendaraan bermotor mutasi dalam wilayah propinsi paling lambat 30 hari sejak tanggal Surat Keterangan Fiskal.
- c. Untuk kendaraan bermotor yang melakukan penelitian ulang (penul) paling lambat sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak.

Masa pajak kendaraan bermotor adalah 12 (dua belas) bulan berturut – turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Keterlambatan atas pendaftaran kendaraan tersebut dikenakan saksi administrasi berupa denda sebesar 25 % dari pokok pajak. Pajak Kendaraan Bermotor harus dibayar sekaligus dimuka untuk masa 12 bulan, selambat-lambatnya 30 hari sejak ditetapkan. Keterlambatan pembayaran

dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % setiap bulan, untuk jangka waktu paling lama 15 bulan sejak terutangnya pajak.

2.7. Tinjauan atas Jasa atau Layanan

2.7.1. Definisi Jasa atau Layanan

Beberapa ahli telah merumuskan definisi jasa yang beragam. Tjiptono (1997:57) menyadur dari pendapat Swan dan Bowers mendefinisikan jasa sebagai suatu proses sosial yang melibatkan interaksi antar manusia. Konsekwensi didalamnya termasuk pula interpretasi atas makna berbagai obyek, perkataan dan sikap, baik sebelum, pada saat maupun sesudah proses jasa berlangsung. Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik.

Kotler (1995:83) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

2.7.2. Kualitas Jasa

Zeithaml (1996:123) mendefinisikan kualitas jasa : “*Service quality is a component of customer satisfaction*”, artinya kualitas jasa merupakan komponen dari kepuasan konsumen, sedangkan Parasuraman (1990:19) merumuskan kualitas jasa sebagai perbedaan antara apa yang diharapkan konsumen dengan persepsi mereka. Definisi kualitas jasa ini menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Zeithaml (1996) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor utama pembentuk pengharapan konsumen atas kualitas jasa yang diinginkan, yaitu:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communications*).

Informasi yang didengar dari konsumen lain merupakan determinan pengharapan yang potensial.

2. Kebutuhan Pribadi (*personal needs*)

Pengharapan seseorang juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik dan keadaan perorangan, atau dengan kata lain dipengaruhi dengan kebutuhan pribadinya.

3. Pengalaman masa lalu (*past experience*)

Pengalaman pemakai jasa di masa lalunya juga mempengaruhi tingkat pengharapan konsumen.

4. Komunikasi eksternal (*eksternal communications*)

Komunikasi eksternal yang diberikan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung memegang peranan penting dalam membentuk pengharapan konsumen.

Berdasarkan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa yang dilakukan oleh Zeithaml (1996:21) dikembangkan alat untuk mengukur kualitas jasa, yang dikenal dengan Servqual yang merupakan rangkuman dari 10 dimensi konsep kualitas jasa. Konsep Servqual ini terdiri 5 (lima) dimensi pokok, yaitu :

1. Tampilan fisik (*tangible*)

penampilan fisik dari jasa, peralatan/ perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan (*reliability*)

kemampuan untuk memberikan jasa/ pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

seberapa besar keinginan aparat untuk membantu para pelanggan tanpa diminta. Dalam memberikan pelayanan, aparat hendaknya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan sesegera mungkin tanggap pada masalah yang timbul.

4. Jaminan (*Assurance*)

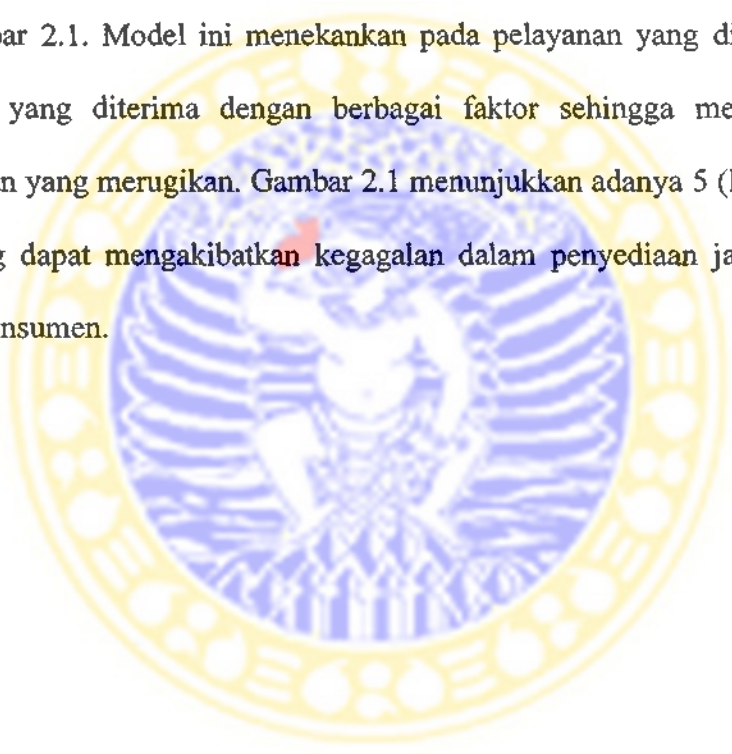
pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki para karyawan mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparat, bebas dari hal yang membahayakan pelanggan atau dari keraguan, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan aman bagi masyarakat.

5. Empati (*empathy*)

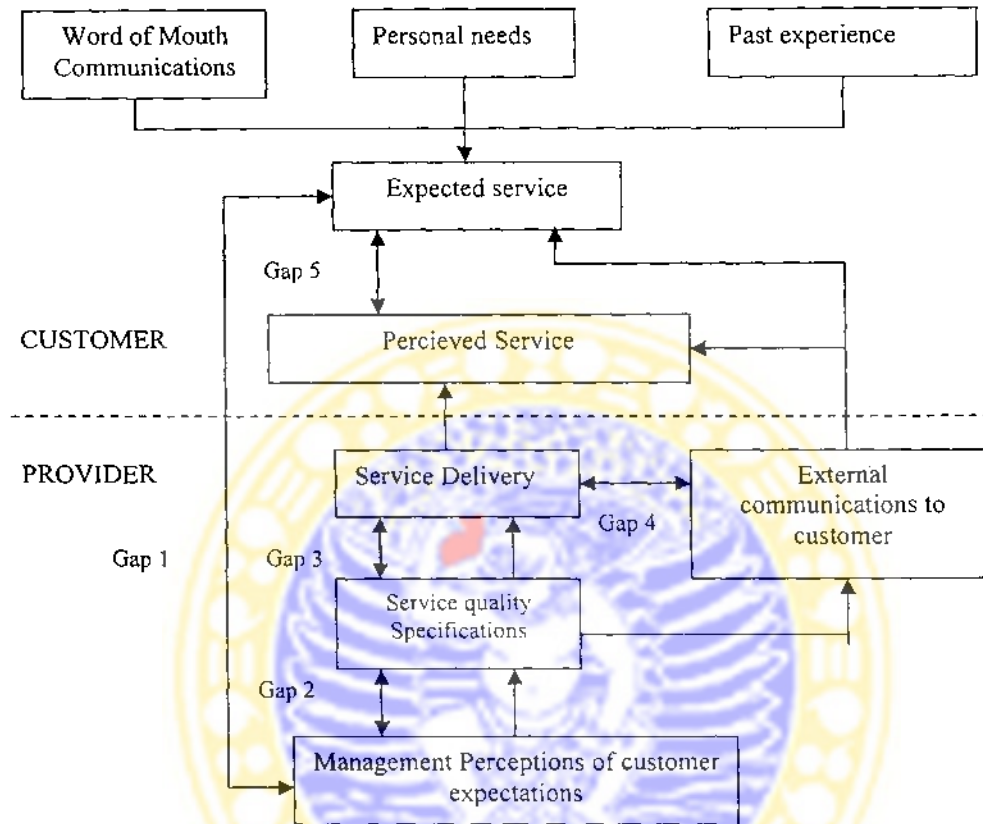
kemampuan dalam berkomunikasi sehingga dapat memberikan perhatian kepada konsumen agar dapat memahami kebutuhan dan permasalahan konsumen secara individu.

2.7.3. Model Kualitas Jasa

Model kualitas jasa yang digambarkan oleh Zeithaml (1996:46) dapat dilihat pada gambar 2.1. Model ini menekankan pada pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dengan berbagai faktor sehingga menghasilkan suatu kesenjangan yang merugikan. Gambar 2.1 menunjukkan adanya 5 (lima) kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam penyediaan jasa sesuai dengan harapan konsumen.



Gambar 2.1
CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY



Sumber : Zeithaml, Valerie A.1996. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions dan Expectations*. New York : The Free Press. A. Hal 46

Kelima kesenjangan dijelaskan sebagai berikut (Kotler,1996:422-423):

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini adalah kesenjangan keseluruhan antara pihak yang melayani dan dilayani, misalnya Dinas Pendapatan memberikan potongan pajak

bagi wajib pajak yang membayar minimal 7 hari lebih awal sebesar 2%, padahal wajib pajak lebih membutuhkan kecepatan dalam pelayanan pembayaran pajak. Sehingga terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja yang spesifik, misalnya : KB Samsat memutuskan untuk mempercepat waktu pelayanan pembayaran pajak, padahal aparat yang tersedia jumlahnya terbatas, sehingga proses yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan tidak dapat lebih cepat dari waktu yang dibutuhkan sebelumnya.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Para personel mungkin tidak terlatih baik, atau bekerja melampaui batas dan tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayaninya dengan cepat sedangkan jumlah personel yang tersedia sangat terbatas dan mereka dihadapkan kepada berbagai macam aktivitas.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil – wakil dan iklan perusahaan. Kesenjangan ini tidak akan terjadi selama pernyataan – pernyataan pada yang dibuat sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima

oleh wajib pajak, sebaliknya akan menjadi suatu hal yang membahayakan jika apa yang dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan.

5. Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan.

Pada kesenjangan ini merupakan pengukuran apakah pelanggan merasa puas atau tidak. Kesenjangan ini terjadi apabila persepsi konsumen keliru tentang kualitas jasa tersebut.

Kesenjangan kelima merupakan kekurangan kualitas jasa dari pandangan konsumen, sedangkan kesenjangan pertama hingga yang keempat merupakan kekurangan pada internal perusahaan itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesenjangan pertama hingga yang keempat memiliki dampak pada kesenjangan kelima.

2.8. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan secara terminologi berarti kata kerja yang mengandung arti suatu kegiatan menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain (tamu, pembeli dan sebagainya). Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Standar pelayanan publik meliputi antara lain: produk pelayanan; prosedur pelayanan; persyaratan yang diperlukan; waktu penyelesaian pelayanan dan biaya pelayanan. Tujuan diberlakukannya pelayanan publik antara lain

publik antara lain adalah mewujudkan kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas – asas umum penyelenggaraan pemerintah; terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan mewujudkan partisipasi/ ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Terdapat beberapa konsep dan strategi pelayanan yang dapat diterapkan pada sektor pemerintahan maupun swasta guna meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan. Osborne dan Gaebler (1992) menguraikan sepuluh prinsip mewirausahakan birokrasi (*Reinventing Government*), yaitu sebagai berikut:

1. *Catalycal Government*. Prinsip Pemerintahan Katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh, artinya pemerintahan yang membatasi diri pada keputusan dan pengarahan serta menyerahkan pelaksanaan pada pihak lain.
2. *Community Own Government*. Prinsip Pemerintahan Milik Masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani, artinya pemerintah mengalihkan kepemilikan dari birokrasi kepada masyarakat sehingga pelayanan bergeser dari birokrasi dan profesional ke pemeliharaan masyarakat.
3. *Competitive Government*. Prinsip pemerintahan yang kompetitif dengan menyuntikkan persaingan kedalam pemberian pelayanan. Pemerintah menciptakan persaingan sehat untuk melawan monopoli.

4. *Mission Driven Government*. Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, fleksibel, inovatif dan mempunyai semangat tinggi ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh peraturan karena lebih difokuskan kepada hasil.
5. *Result Oriented Government*, yaitu pemerintahan yang berorientasi hasil.
6. *Customer Driven Government*, yaitu pemerintahan yang berorientasi pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. *Enterprising Government*, yaitu pemerintahan yang lebih menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. *Anticipatory Government*, yaitu pemerintahan yang bersifat mencegah daripada mengobati.
9. *Decentralized Government*, yaitu pemerintahan yang meninggalkan paradigma hierarki menuju paradigma pemberdayaan dengan membangkitkan partisipasi dan etos kerja.
10. *Market Oriented Government*, yaitu pemerintahan yang berorientasi pasar, dengan mendorong perubahan melalui pasar.

Pemerintah dan bisnis adalah lembaga yang berbeda secara mendasar, perbedaan tersebut antara lain: Pertama, pimpinan bisnis didorong oleh motif laba sedangkan pimpinan pemerintah didorong oleh keinginan untuk dapat dipilih kembali. Kedua, perusahaan bisnis memperoleh sebagian besar uang dari pelanggannya, sedangkan pemerintah dari pembayar pajak. Ketiga, perusahaan

biasanya didorong oleh kompetisi, sedangkan pemerintah biasanya menggunakan monopoli. Dari semua perbedaan ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pemerintah tidak bisa dijalankan seperti sebuah bisnis, hal ini mendorong lembaga pemerintah untuk lebih memfokuskan pada lima dari sepuluh prinsip diatas, yaitu hasil, pelanggan, disentralisasi, pencegahan dan sistem pasar.

Reinventing Government berhasil diterapkan di Amerika Serikat, tetapi tidak berhasil diterapkan di nagara lain seperti Kanada, Australia, Selandia Baru dan Inggris. Ketidakberhasilannya disebabkan oleh tidak adanya faktor pengungkit dan strategi, sehingga ditetapkan 5 (lima) pengungkit dan 5 (lima) startegi yang dikenal dengan *The Five C's* yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (1997).

Osborne dan Plastrik dalam *Banishing Bureaucracy* mengemukakan *The Five C's* berikut pengungkit (*lever*) dan pendekatannya (*approach*) sebagai berikut yang ditunjukkan pada Tabel 2.2 :

- a. *Core Strategy*, yaitu merupakan strategi inti untuk memperjelas visi dan misi Kantor Bersama Samsat sebagai lembaga pelayanan yang menyentuh segenap lapisan masyarakat.
- b. *Consequency Strategy*, yaitu strategi yang bertujuan untuk menciptakan kondisi agar tercipta persaingan yang sehat antara KB Samsat yang satu dengan KB Samsat yang lain dan antara para penyelenggara pelayanan.
- c. *Customer Strategy*, yaitu strategi yang bertujuan untuk menciptakan suatu sistem pelayanan yang mampu memberikan tingkat pelayanan optimal pada masyarakat antara lain :
 1. menciptakan umpan balik dari masyarakat apakah sudah sesuai dengan keinginan pelanggan/ wajib pajak dan menentukan tolok ukur standar pelayanan.
 2. menciptakan sidur sederhana dengan maksud :
 - memperpendek waktu pelayanan
 - memperpendek antrian
 - meningkatkan kinerja KB Samsat
 - meningkatkan efisiensi kerja karyawan
 3. menciptakan lingkungan Samsat yang menyenangkan
 4. menyediakan tempat pengaduan dan informasi
 5. menciptakan sistem pelayanan KB Samsat yang berbasis telematika dengan tujuan :
 - untuk mempercepat pelayanan

- meningkatkan ketepatan dan akurasi
 - meningkatkan keamanan sistem dan data
 - menumbuhkan kepercayaan masyarakat
 - merubah budaya kerja
 - meminimalkan penyimpangan petugas.
- d. *Culture Strategy*, yaitu strategi yang bertujuan untuk merubah budaya yang dapat menghalangi ke arah suatu perubahan dengan cara sebagai berikut :
1. merubah kebiasaan menciptakan pengalaman baru
 2. menghargai kegagalan
 3. mendorong kreativitas
 4. membangun image masyarakat bahwa pelayanan KB Samsat tdk berbelit belit, tidak sulit dan lain – lain yang berkonotasi negatif.
- e. *Control Strategy*, yaitu strategi pengawasan yang bertujuan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat.

2.8.1. Pelayanan Prima.

Boediono (1999:62) menyatakan bahwa pelayanan umum yang prima berasal dari kata "*At a Premium*" yang berarti bernilai tinggi, jadi pelayanan umum yang prima adalah pelayanan umum yang bernilai tinggi, dimana tinggi menunjukkan adanya ukuran yaitu mutu atau kualitas. sehingga pelayanan prima adalah berarti pelayanan yang bermutu. Dharmadnya (2004:11) mengemukakan bahwa prinsip yang tidak boleh ditinggalkan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah apa yang terbaik

bagi konsumen, itulah yang terbaik untuk semua orang sepanjang mengacu pada standar.

Hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah :

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

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima diatas, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- Sederhana

Suatu pelayanan umum dikatakan prima jika dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit belit, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipenuhi, tidak bertele – tele, dan tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

- Terbuka

Pelanggan dalam hal ini masyarakat dilayani secara jujur dan tidak ada yang disembunyikan, untuk itu standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas – luasnya kepada masyarakat.

- Lancar

Untuk menjadi lancar, pelayanan umum memerlukan prosedur yang tidak berbelit – belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan dengan sepenuh hati dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri.

- Tepat

Pelayanan umum yang prima diharapkan memiliki ketepatan sasaran, baik sasaran ketepatan waktu maupun ketepatan produk pelayanan.

- Lengkap

Lengkap dapat diartikan tersedianya apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali pelanggan mengurus keperluannya, didapatkan jasa pelayanan yang lengkap, dan tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhannya ke pihak lain.

- Wajar

Pelayanan umum yang wajar artinya tidak ditambah – tambah atau tidak ada persyaratan yang tidak wajar, sehingga memberatkan pelanggan.

- Terjangkau

Dalam hal ini retribusi atau biaya pelayanan harus dapat dijangkau oleh pelanggan dan masyarakat umum. oleh karena itu dalam menetapkan tarif pelayanan umum harus memperhatikan unsur – unsur antara lain : tingkat inflasi; tingkat pertumbuhan penduduk; subsidi dan subsidi silang; keberpihakan pada masyarakat kecil; dan sesuai dengan parundangan yang berlaku.

Sebagai upaya pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat secara lebih berkualitas, maka telah diatur tentang pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia pada Bab III GBHN tahun 1999. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat tidak dapat diabaikan lagi. Terkait dengan hal ini Kantor Bersama Samsat dituntut untuk lebih profesional dalam tugasnya untuk memberikan pelayanan pembayaran pajak demi terwujudnya pelayanan prima yang merupakan salah satu ciri *good governance*.

Adanya kondisi tersebut, Kepala Dinas Pendapatan Jawa Timur mengeluarkan kebijakan strategis tentang Rencana Kerja Tahapan Peningkatan Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat tahun 2004 menindaklanjuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus dilaksanakan dalam tahun 2004 oleh KB Samsat di seluruh Jawa Timur dengan menekankan pada tersedianya pelayanan yang prima didukung dengan sarana dan fasilitas pendukung. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima pada KB Samsat, dilakukan perubahan – perubahan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat di era demokratisasi melalui :

- perubahan model pelayanan 5 loket menjadi 2 loket, perubahan ini bertujuan untuk lebih menyederhanakan proses pembayaran PKB dan BBNKB.

- pengurangan persyaratan pengurusan STNK dan pembayaran pajak, misalnya dengan peniadaan lampiran foto copy berkas dokumen yang terkait seperti KTP, STNK dan BPKB.
- kemudahan pembayaran dengan menggunakan kartu debit atau kartu kredit.
- penyediaan layanan loket khusus untuk wajib pajak lanjut usia (loket lansia), ibu hamil dan penyandang cacat.
- penyediaan Pemandu Wajib pajak yang berfungsi sebagai layanan *help desk* untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak tidak perlu menggunakan bantuan pihak ketiga atau calo yang berada di lingkungan KB Samsat.
- Penyediaan layanan Samsat Drive Thru, untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya kendaraan roda 4 (empat).
- pelayanan informasi bebas pulsa “Halo Samsat” dan informasi mengenai PKB melalui SMS info PKB.
- perubahan tampilan fisik seragam petugas pelayanan yang bertujuan untuk menghapuskan kesan birokratis.
- menciptakan kesan indah dan nyaman pada setiap kantor pelayanan.

2.9. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat di media

massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang No. 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah perlunya disusun suatu Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 (2004:6) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didefinisikan sebagai data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Ketersediaan data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat antara lain: diketahuinya kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat 14 unsur yang dianggap

sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan oleh pelaksanaan pelayanan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai, mutu dan uraian dalam 4 kategori sebagai berikut :

a. Kepuasan masyarakat dengan mutu D.

Apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan – perubahan yang mendasar dari pelaksana unsur – unsur pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

b. Kepuasan masyarakat dengan mutu C.

Apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

c. Kepuasan masyarakat dengan mutu B.

Apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

d. Kepuasan masyarakat dengan mutu A.

Apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

2.10. Motivasi

2.10.1. Pengertian Motivasi

Wahjosumijo (1992:171) mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan

keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi sebagai proses psikologis timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri seseorang itu sendiri yang disebut intrinsik atau faktor diluar yang disebut faktor ekstrinsik. Faktor dari dalam diri seseorang dapat berupa kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, sedangkan faktor ekstrinsik dapat ditimbulkan oleh berbagai sumber yang berasal dari luar diri individu tersebut. Faktor intrinsik maupun ekstrinsik dapat timbul karena adanya rangsangan.

Stanford dalam Mangkunegara (2002:11) mendefinisikan motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu, motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri. Zaltman dan Wallendorf (1979) dalam Mangkunegara (2002:16) mengemukakan bahwa motivasi dapat digolongkan kedalam dua klasifikasi, yaitu *cognitive motives* dan *affective motives*. Motif kognitif menekankan pada proses informasi seseorang dan motif afektif menekankan pada perasaan seseorang.

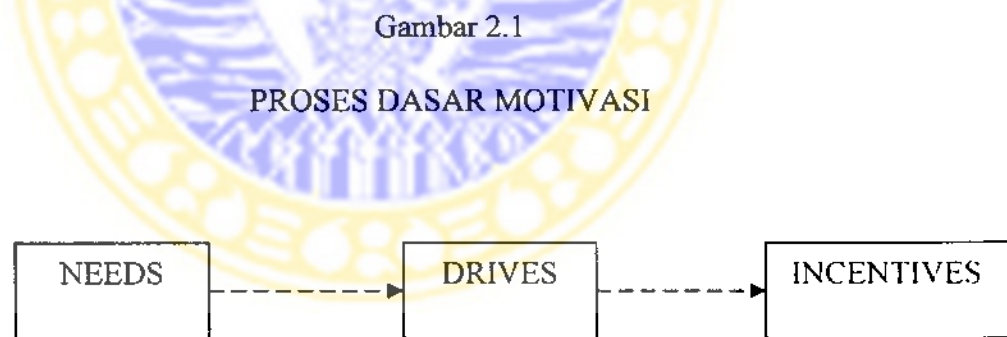
McCormick dalam Mangkunegara (2002:94) mengemukakan bahwa motivasi berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku seseorang yang akan selalu berusaha memenuhi berbagai macam kebutuhan yang belum terpenuhi. salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan informasi yang dikelompokkan dalam *cognitif need* yaitu kebutuhan yang didasari oleh dorongan untuk memahami dan menguasai lingkungan, memuaskan keingintahuan (*curiosity*), serta penjelajahan (*exploratory*). Motivasi seseorang akan menunjukkan suatu perilaku yang diarahkan pada suatu tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan, oleh karena itu motivasi

merupakan proses untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang diharapkan produsen.

Senada dengan pendapat Wahjosumedjo, Tiono (2004:23) menjelaskan bahwa motivasi seseorang dipengaruhi oleh faktor individu (internal) dan faktor lingkungan (eksternal). Faktor internal adalah kemauan yang muncul dari dalam diri seseorang dan menjadi kekuatan yang berpengaruh pada pola pikir dan mengarahkan perilaku, sedangkan yang dimaksud dengan dengan faktor eksternal adalah kekuatan dari luar diri seseorang yang berpengaruh terhadap pola pikir dan perilaku seseorang.

2.10.2. Proses Motivasi

Luthans (1989) menjelaskan bahwa motivasi mempunyai tiga elemen yang berinteraksi dan bergantung satu sama lain yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan. Ketiga elemen tersebut dapat dijelaskan dalam gambar 2.1 berikut ini :



Sumber : Luthans, Fred. 1989. *Organizations Behavior*. Fifth Edition. Singapore. Mc Graw Hill International

Keterangan :

1. *Needs* (kebutuhan) adalah tekanan yang ditimbulkan oleh adanya kebutuhan/ keinginan yang menyebabkan seseorang berperilaku untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut bisa bersifat fisiologis atau sosial.
2. *Drives* (dorongan) adalah suatu kondisi yang menyebabkan seseorang menjadi lebih aktif/ terdorong untuk mencapai tujuan.
3. *Incentives* adalah apa yang dicoba dilakukan orang untuk mencapainya, tujuannya ialah segala sesuatu yang akan mengurangi tekanan/ dorongan dan mengurangi kebutuhan.

Ketiga elemen motivasi tersebut saling berinteraksi dan saling bergantung, adanya kebutuhan – kebutuhan yang belum terpenuhi dan belum terpuaskan dapat menyebabkan timbulnya dorongan – dorongan untuk berusaha, berperilaku atau bertindak untuk mencapai tujuan.

Timbulnya dorongan atau rangsangan dalam diri seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh kepuasan seseorang akan kebutuhannya, jika kebutuhan tidak terpenuhi akan dapat menimbulkan ketegangan (*tension*) sedangkan jika terpenuhi akan menimbulkan kepuasan. Baik ketegangan maupun kepuasan dalam diri seseorang tersebut akan mendorong seseorang untuk memilih suatu tindakan atau berperilaku. Secara garis besar ada 5 (lima) kelompok teori motivasi yang menjelaskan mengenai hubungan antara dorongan dengan perilaku :

1. Teori – teori kebutuhan (kepuasan)

Teori kepuasan menjelaskan bahwa yang mendorong terjadinya perilaku adalah kebutuhan yang harus dipuaskan.

2. Teori – teori proses yang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu: Teori Harapan dan Teori Keadilan.
3. Teori Penetapan Sasaran: Teori ini berpendapat bahwa keinginan (*Intention*) yang ada dalam batin untuk mencapai tujuan merupakan sumber utama motivasi kerja.
4. Teori Modifikasi Perilaku
5. Teori McGregor

Kepatuhan, secara umum dapat digolongkan dalam teori paksaan (*dwang theory*) dan teori konsensus. Menurut teori paksaan, seseorang mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari penguasa. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik yang merupakan monopoli penguasa adalah dasar dari terciptanya suatu ketertiban sebagai tujuan hukum, sedangkan dalam teori konsensus, dasar ketaatan hukum terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum, yaitu sebagai dasar legalitas hukum. Teori konsensus inilah yang sejalan dengan upaya mewujudkan kepatuhan sukarela wajib pajak (Harahap:2004)

2.11. Kepatuhan Wajib Pajak

Keberhasilan pelaksanaan pemungutan pajak sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Pengertian kepatuhan secara terminologi berarti kata sifat yang mengandung arti taat, patuh, berdisiplin, suka menurut kepada perintah/ aturan dan sebagainya. Gibson

(1994:59) mendefinisikan kepatuhan sebagai motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Motivasi itu sendiri didefinisikan sebagai : (1) keadaan dalam pribadi seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu, (2) suatu konsep yang menguraikan kekuatan yang ada dalam diri seseorang dan mengarahkan perilaku, (3) proses pemberian motif sedemikian rupa sehingga seseorang rela melakukan sesuatu demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien, (4) faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu (Tiono, 2004:21)

International Tax Glossary (1996), mendefinisikan Kepatuhan pajak sebagai : "Degree to which a taxpayer complies (or fails to comply) with the tax rules of his country, for example by declaring income, filling a return, and paying the tax due in timely manner". Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pajak sesuai atau tidak sesuai dengan peraturan perpajakan akan terlihat dari penerimaan yang diperoleh dan jumlah yang dibayarkan. Jadi kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Undang-Undang perpajakan mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan yang diharapkan dalam *Self Assesment* adalah kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) dan bukan kepatuhan yang dipaksakan

Kepatuhan yang diharapkan dalam *Self Assesment* adalah kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) dan bukan kepatuhan yang dipaksakan (*compulsary compliance*). Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu diperhatikan beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salamun dalam Tiono (2004) berpendapat bahwa ada 4 hal yang mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu :

1. Tarif
2. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen
3. Ada tidaknya sanksi dari pelanggar
4. Pelaksanaan pelayanan perpajakan tanpa pandang bulu/ membedakan wajib pajak.

Dari uraian diatas terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perwujudan dari sikap disiplin wajib pajak terhadap hak kewajibannya dalam membayar atau menyetor dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Kepatuhan dapat dimotivasi dengan adanya kebijaksanaan perpajakan yang bersifat formal mengikat, dalam arti dapat mendorong perilaku wajib pajak untuk menjadi patuh dan harus ada sanksi hukum yang bersifat memaksa (*the strong approach*) berupa kebijakan perpajakan yang mengandung pelaksanaan bagi yang tidak memenuhi syarat kepatuhan. Sanksi hukum tersebut juga harus diberikan kepada setiap wajib pajak yang telah memenuhi syarat dan tidak patuh, karena pada dasarnya setiap kebijaksanaan produk hukum di bidang perpajakan tidak bermakna apabila tidak dilaksanakan secara pasti.

Kepatuhan dapat juga dipengaruhi oleh lingkungan (Tiono, 2004:35). Berikut adalah bentuk – bentuk kepatuhan yang dipengaruhi oleh lingkungan :

- d. *Defensive compliance*, yaitu kepatuhan yang diakibatkan adanya tekanan dan pengawasan yang terdapat di dalam lingkungan itu sendiri.
- e. *Structured compliance*, yaitu kepatuhan yang diakibatkan oleh karena merespon ancaman hukuman lingkungan itu sendiri, yang mengeliminir atau mengurangi secara drastis agar memilih untuk tidak melanggar hukum atau peraturan.
- f. *Self serving compliance*, yaitu tipe lingkungan yang menyebabkan individu – individu mengikuti hukum demi kepentingannya sendiri.
- g. *Habitual compliance*, yaitu kepatuhan yang dibangun oleh individu – individu untuk menyesuaikan perilaku mereka sendiri dengan hukum yang berlaku.
- h. *Social compliance*, yaitu kepatuhan seseorang sebagai hasil, langsung maupun tidak langsung dari tekanan dan pengharapan orang – orang dan komunitas di sekitarnya.
- f. *Brokered compliance*, yaitu kepatuhan yang timbul sebagai akibat adanya anjuran dari para professional.
- g. *Lazy compliance*, yaitu kepatuhan yang berkaitan erat dengan tipe individu itu sendiri, dengan mengharuskan untuk mempelajari kerumitan dan perubahan peraturan.

Kondisi kepatuhan sukarela atau *voluntary compliance* secara pragmatis tidak mungkin terbentuk, hal ini dikarenakan oleh sifat pajak itu sendiri sebagai pungutan yang tidak memiliki kontraprestasi secara langsung terhadap wajib pajak. Kepatuhan

mengurangi jumlah pajak yang akan dibayarkan, hanya dibedakan pada sisi legal atau tidak legalnya tindakan tersebut menurut ketentuan hukum perpajakan yang berlaku.

Tax evasion adalah tindakan wajib pajak yang bertujuan untuk mengurangi jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan dengan cara yang melanggar Undang-Undang perpajakan, sedangkan *tax avoidance* adalah tindakan yang dilakukan wajib pajak dengan memanfaatkan peluang atau *loopholes* yang ada dalam Undang-Undang perpajakan, sehingga dapat membayar pajak yang lebih rendah. *Tax evasion* maupun *tax avoidance* mempunyai akibat yang sama, yakni berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara, atau bahkan tidak ada dana pajak yang masuk ke kas negara.

Pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang – Undang perpajakan, sedangkan yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan

2.11. Penelitian Sebelumnya

1. Hidajat (2004) dalam tesis penelitiannya yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak yang diwakil oleh 5 dimensi kualitas jasa (*Servqual*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dengan mengambil studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat. Untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepuasan wajib pajak diambil sampel sebagai responden sebanyak 100 Wajib pajak Badan dari 681 wajib pajak badan yang terdaftar efektif per 31 Desember 2003. Hasil penelitian terhadap tingkat kepatuhan 100 Wajib pajak Badan atas Laporan SPT masa dan SPT tahunan tahun pajak 2002 dan 2003 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak sudah tinggi, yaitu mencapai rata – rata 92,19 %. Hasil penelitian terhadap hubungan atau korelasi antara tingkat kualitas pelayanan yang diukur dari tingkat kepuasan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri menunjukkan adanya hubungan yang positif yang sangat rendah sekali, yaitu dengan koefisien korelasi hanya sebesar 0,0605 dan berlaku untuk seluruh populasi. Dari seluruh hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak pada KPP Sidoarjo Barat secara positif tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibanperpajakannya, karena tingkat pengaruhnya sangat rendah sekali, yaitu 0,37 %.
2. Wasesa (2006) dalam tesis penelitiannya yang meneliti mengenai pengaruh Sikap Pemeriksa, Kompleksitas Peraturan Pajak dan Kualitas Pemeriksa pajak terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak badan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan,

dengan mengambil studi kasus pada KPP Surabaya Rungkut. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 wajib pajak badan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Sikap Pemeriksa, Kompleksitas Peraturan Pajak dan Kualitas Pemeriksa pajak baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak badan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Diantara ketiga variabel independen yang diteliti, variabel kualitas pemeriksa pajak mempunyai pengaruh yang terbesar/ dominan motivasi kepatuhan wajib pajak badan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah jenis pajak yang diteliti. Jenis pajak pada penelitian sebelumnya adalah termasuk dalam pajak pusat sedangkan jenis pajak pada penelitian ini yaitu Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam pajak daerah. Jika pada penelitian Sjarif Hidayat bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan, maka penelitian ini bertujuan akhir untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

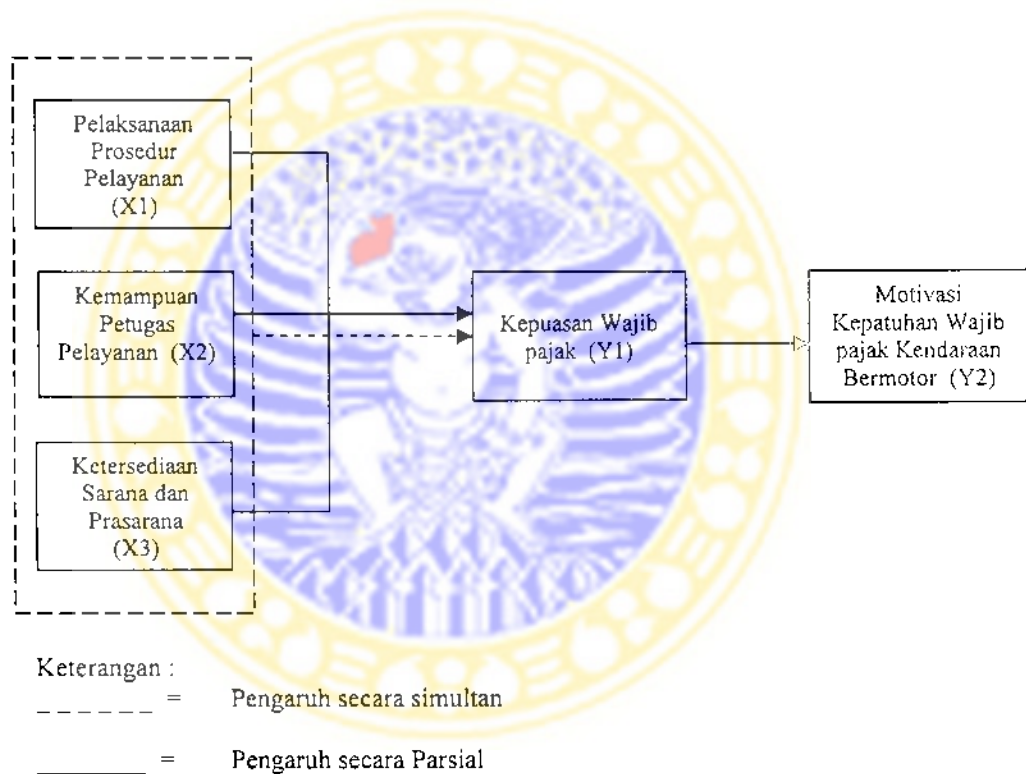
3.1. Kerangka Konseptual

Keberhasilan kinerja perpajakan ditentukan dari kinerja administrasi pajak, oleh sebab itu diperlukan suatu administrasi pajak yang baik dan efektif dalam pengelolaannya, antara lain dengan cara : peningkatan mutu aparat pajak, penyuluhan pajak, peningkatan pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan pemberian sanksi administratif kepada wajib pajak. Peningkatan pelayanan pajak merupakan salah satu langkah yang ditempuh oleh Dinas Pendapatan Jawa Timur dalam usahanya meningkatkan kinerja penerimaan pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.

Dengan pemberian pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan wajib pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*), kondisi kepatuhan sukarela ini sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal. Adanya perasaan puas atas pelayanan yang diberikan diharapkan akan muncul perilaku masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak bukan merupakan paksaan lagi, sehingga timbul motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan meningkatkan hasil penerimaan pajak daerah.

Secara diagramatis kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1
Kerangka Konseptual
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap
Kepuasan Wajib pajak dan Pengaruh Kepuasan Terhadap Motivasi Kepatuhan
Wajib pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor



3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka dapat diajukan hipotesis penelitian ini :

H1 : Kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) pada Kantor Bersama SAMSAT secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y1) wajib pajak kendaraan bermotor.

H2 : Kualitas pelayanan pada KB Samsat yang ditinjau dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3 : Kualitas pelayanan pada KB Samsat yang ditinjau dari variabel kemampuan petugas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4 : Kualitas pelayanan pada KB Samsat yang ditinjau dari variabel ketersediaan sarana dan prasarana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

H5 : Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor atas layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

BAB 4

MATERI DAN METODE PENELITIAN

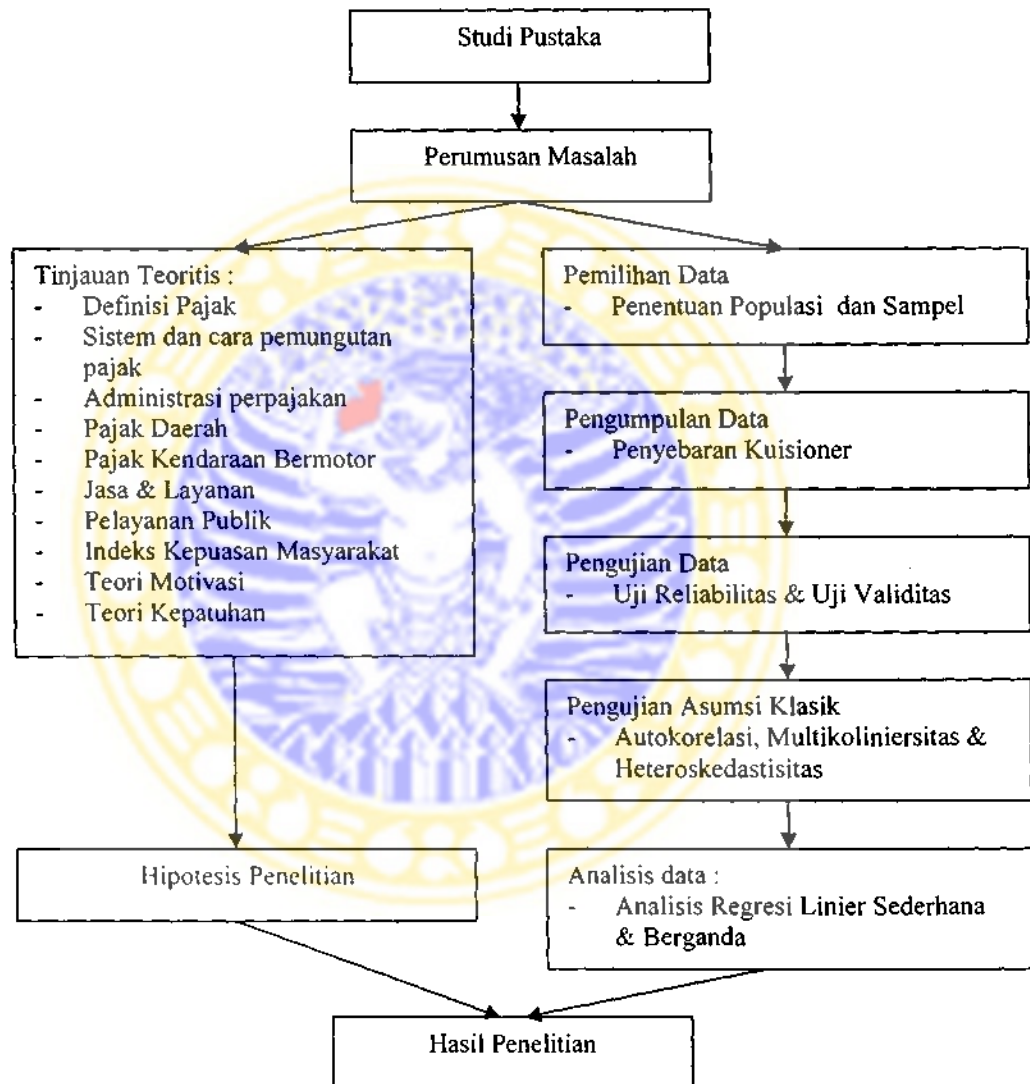
4.1. Rancangan Penelitian

Metode analisis dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk membuktikan konsep pertama dari penelitian ini, dan regresi linier sederhana untuk membuktikan konsep yang kedua dari penelitian ini. Konsep pertama bertujuan untuk membuktikan hipotesis bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada KB Samsat di Surabaya yang dinilai dari variabel pelaksanaan prosedur pelayanan, kemampuan petugas layanan dan ketersediaan sarana dan prasarana pada KB Samsat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya, sedangkan konsep yang kedua adalah dengan pemberian layanan yang berkualitas yang dapat memuaskan wajib pajak diharapkan akan meningkatkan motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*), sehingga konsep yang kedua berusaha untuk membuktikan bahwa dengan kepuasan wajib pajak setelah menerima layanan apakah berpengaruh terhadap motivasi kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor, karena kondisi kepatuhan sukarela ini sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi

tersebut, sehingga ditemukan kejadian – kejadian relatif distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologi maupun psikologi. (Sugiyono, 2002)

Gambar 4.1
Langkah – langkah Penelitian



4.2. Populasi dan Sampel

4.2.1. Populasi

Dalam penelitian ini peneliti tidak meneliti pada seluruh populasi yang ada, dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, oleh karena itu peneliti berusaha untuk melakukan sampling pada populasi yang diharapkan dapat menggambarkan hasil yang memadai dari keseluruhan populasi yang ada, adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Surabaya I yang terdaftar sampai dengan bulan Desember tahun 2005.

Berdasarkan data yang diperoleh dari UPTD Surabaya I menunjukkan bahwa jumlah obyek pajak yang terdaftar sampai dengan bulan Desember 2005 adalah sebanyak 361.238 obyek pajak. Penulis mengasumsikan bahwa 1 (satu) wajib pajak memiliki 2 (dua) kendaraan bermotor sehingga dapat diasumsikan bahwa jumlah wajib pajak yang digunakan sebagai populasi adalah sebanyak kurang lebih 180.600 wajib pajak.

4.2.2. Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling menurut Riduwan (2003:11) adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar – benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode yang digunakan adalah *simple random sampling* dimana pengambilan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2002 : 74), dalam desain *simple random sampling*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

- menentukan populasi penelitian dan mendapatkan unit pemilihan sampel
- menentukan besarnya sampel yang dikehendaki dan dapat mencerminkan keseluruhan keadaan populasi
- mengambil sampel secara acak dari unit pemilihan sampel
- mengulangi proses pengambilan sampel secara acak dari unit pemilihan sampel sampai mendapatkan jumlah sampel yang dikehendaki

Untuk menentukan besarnya jumlah sampel yang dibutuhkan untuk pengolahan data digunakan rumus slovin (Umar Husein, 2002 : 146) :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (5%).

Berdasarkan rumus Slovin didapatkan jumlah sampel sebesar :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{180.600}{(1 + (180.600 \times (0,05)^2))} \\
 &= 399,11 \approx 400.
 \end{aligned}$$

sehingga sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 400 wajib pajak kendaraan bermotor.

4.3. Variabel Penelitian.

Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent variable*) yaitu :
 - a. Prosedur Pelayanan (X1)
 - b. Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)
 - c. Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3).
2. Variabel Terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah :
 - a. Kepuasan wajib pajak (Y1)
 - b. Motivasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y2).

4.4. Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel

Untuk menyamakan persepsi dan menghindari pembiasan dalam penelitian ini, maka diberikan definisi operasional variabel penelitian, yang berisikan penjelasan konsep yang digunakan dalam penelitian dan bagaimana variabel tersebut diukur, sehingga akan membantu komunikasi yang akan disampaikan peneliti dalam penelitian ini. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tentang konsep dari variabel penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan prima pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini sesuai dengan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang didalamnya terdapat 14 unsur yang mewakili pelayanan prima dan dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok penilaian yaitu Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3).

A. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)

Pelaksanaan Prosedur Pelayanan merupakan implementasi dari peraturan maupun ketentuan umum yang digunakan oleh petugas dalam melayani pelanggan atau wajib pajak. Instrumen Pengukuran pelaksanaan prosedur layanan yang dipakai pada variabel ini adalah :

- a. Kemudahan tahapan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor
- b. Kesesuaian antara persyaratan yang diperlukan dengan jenis pelayanan

- b. Kesesuaian antara persyaratan yang diperlukan dengan jenis pelayanan
- c. Kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- d. Kesesuaian pelaksanaan jadwal pelayanan dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

B. Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)

Kemampuan petugas pelayanan merupakan kemampuan dari petugas Kantor Bersama Samsat dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat atau wajib pajak. Instrumen pengukuran kemampuan petugas pelayanan yang dipakai pada variabel ini adalah:

- a. Kedisiplinan konsistensi waktu kerja petugas.
- b. Tanggung jawab petugas dalam penyelesaian proses pelayanan
- c. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan
- d. Keadilan petugas (tidak membedakan) dalam memberikan pelayanan.
- e. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

C. Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)

Ketersediaan Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas fisik maupun non fisik yang disediakan oleh KB Samsat dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Instrumen pengukuran ketersediaan sarana dan prasarana yang dipakai pada variabel ini adalah :

- a. Kebersihan ruangan pelayanan pada KB Samsat

- b. Kelengkapan berkas formulir pembayaran pajak
- c. Tingkat keamanan di lingkungan pelayanan kantor bersama Samsat Surabaya
- d. Kelengkapan fasilitas fisik pendukung dalam proses pelayanan.
- e. Kecanggihan sistem informasi (komputerisasi)

Variabel ini diukur berdasarkan tanggapan wajib pajak sesuai dengan fakta di lapangan mengenai fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya dalam menunjang proses layanan kepada wajib pajak. Skala pengukuran variabel menggunakan skala *likert* dengan skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju), semakin tinggi skor jawaban responden menunjukkan semakin bagus fasilitas yang tersedia dalam melayani wajib pajak.

2. Kepuasan Wajib Pajak (Y1)

Kepuasan Wajib pajak merupakan respon wajib pajak terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian atas layanan yang dirasakan baik fisik maupun non fisik pada saat melakukan pembayaran pajak atau kinerja aktual (*percieved*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected*). Indikator atau instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini berdasarkan teori Zeithaml (1996:21) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi pokok, yaitu :

- a. *Tangible*, yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *providers* atau penyedia layanan.

- b. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong wajib pajak dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- c. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada wajib pajak.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada wajib pajak secara individual.

3. Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB (Y2)

Motivasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan dorongan dari dalam yang membuat wajib pajak kendaraan bermotor untuk bertindak atau berperilaku dalam cara – cara tertentu untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikator motivasi kepatuhan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memuaskan pada Kantor Samsat Surabaya I mampu mendorong wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakan tepat waktu.
- b. Kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Surabaya I mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

- c. Pelaksanaan pelayanan prima perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya membuat wajib pajak lebih teratur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan
- d. Pelaksanaan pelayanan prima perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya mendorong wajib pajak untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan tanpa melalui pihak ketiga

4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I selama 10 hari kerja berturut - turut pada bulan Juli 2006, pada jam – jam pelayanan KB Samsat yang banyak dikunjungi oleh wajib pajak langsung (bukan biro jasa), yaitu antara pukul 08.00 s/d 11.00, dimana pada KB Samsat Surabaya I menerapkan peraturan bahwa biro jasa baru diperbolehkan melakukan proses pengurusan STNK dan Pembayaran pajak diatas pk. 10.00.

4.6. Prosedur Pengumpulan Data

4.6.1. Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang bersumber dari jawaban atas angket kuisioner yang disebarkan kepada responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor dan data yang diperoleh dari proses wawancara dengan beberapa responden maupun narasumber untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian.

4.6.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data digunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memperoleh pelayanan perpajakan pada Kantor Bersama Samsat. Responden dalam penelitian ini diutamakan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak atas namanya sendiri dengan tujuan untuk mengetahui pendapat mereka secara langsung dengan memberikan kuisisioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kepuasan atas layanan yang diterima selama ini. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan kuisisioner ini adalah peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian di sekitar loket pembayaran pajak dan memberikan kuisisioner kepada wajib pajak baik yang sudah membayar pajak maupun yang masih menunggu proses pembayaran pajak selama tidak mengganggu aktivitas pembayaran pajak. Prosedur yang dilakukan adalah *self administration survey* yaitu responden diminta untuk mengisi sendiri kuisisioner yang diberikan tanpa melibatkan *interviewer*, pemberian kuisisioner dilakukan menggunakan sistem *drop – off* yaitu responden diberi tenggang waktu tertentu untuk mengisi kuisisioner yang diberikan.

4.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

4.7.1. Teknik Pengolahan

Setelah data terkumpul dari kuisisioner yang dikembalikan dan diisi oleh responden, perlu dilakukan tahapan – tahapan pengolahan data yang meliputi :

1. *Editing*, yaitu meneliti jawaban yang telah diberikan oleh para responden, untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan telah sesuai dengan petunjuk pengisian kuisisioner dengan cara meneliti dan mengoreksi satu persatu jawaban.
2. Tabulasi, yaitu merekap skor terhadap jawaban responden berdasarkan skala pengukuran yang telah ditentukan dalam tabel *excel*.
3. Mengelola data sesuai dengan pendekatan penelitian.

4.7.2. Pengujian Kualitas Data

4.7.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, suatu instrumen pengukuran dikatakan *valid* jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2002:109). Untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan atau pernyataan akan diklasifikasikan pada variabel yang telah ditentukan (*construct validity*) maka dilakukan pengujian validitas menggunakan uji statistik *Pearson Correlation* dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, syarat minimum koefisien korelasi setiap butir untuk dapat dikatakan valid adalah $r = 0,3$ (Sugiyono, 2002:124).

Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dilakukan secara *internal consistency* dengan teknik analisis *Alpha Cronbach*. dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien Alpha sebesar 0,5 atau lebih. (Ghozali, 2005: 135).

4.7.2.2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah untuk lebih memperkuat hasil analisis yang telah didapatkan dari persamaan regresi dengan pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t. Untuk menghasilkan keputusan yang BLUE (*Best Linier Unbias Estimation*) maka harus dipenuhi tiga asumsi dasar yang tidak boleh dilanggar atas analisis regresi linier berganda (Santoso, 2004 : 205 – 207) yaitu :

1. Tidak boleh ada autokorelasi
2. Tidak boleh ada multikolinieritas
3. Tidak boleh ada heteroskedasitas

Apabila salah satu dari ketiga asumsi dasar tersebut dilanggar, maka persamaan regresi yang diperoleh tidak lagi bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t menjadi bias dan bukti yang didapatkan kurang kuat dalam membuktikan kebenarannya.

1. Uji Gejala Autokorelasi

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari sumber primer yang didapatkan secara langsung dari responden, dimana variabel diukur pada satu titik waktu yang sama (*cross section*) bukan dataurut waktu (*time series*), maka data yang dipakai pada pengamatan sekarang tidak dipengaruhi oleh data sebelumnya, sehingga data yang dipakai dalam penelitian ini tidak dipengaruhi oleh data sebelumnya maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

2. Uji Gejala Multikolinearitas

Multikolinier adalah terjadinya hubungan linier antar variabel bebas dalam persamaan regresi linier berganda, apabila ternyata ada hubungan linier antar variabel bebas maka persamaan regresi linier berganda tersebut terjadi multikolinier. Untuk mendeteksi suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut :

1. Mempunyai nilai VIF kurang dari angka 10
2. Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1
3. Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5), jika korelasi kuat maka terjadi problem multikolinier.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan cara menghitung korelasi *Rank Spearman* antara residual dengan seluruh variabel bebas, syarat tidak terkena heterokedastisitas adalah nilai probabilitas yang dihasilkan dari korelasi *Rank Spearman* lebih besar dari 5%. Adanya gejala heterokedastisitas mengakibatkan hasil regresi tidak efisien dan bias.

4.7.3. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.7.3.1. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis I dan IV pada penelitian ini menggunakan alat statistik analisis regresi linier berganda yaitu untuk mengukur pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan variabel yang telah

diuraikan dimuka, maka untuk menguji hipotesis dan menyatakan kejelasan tentang kekuatan variabel penentu terhadap kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini, maka model persamaan regresi yang digunakan adalah :

$$Y_1 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e \dots \dots \dots \text{ (Gujarati, 1995 : 269)}$$

Di mana:

Y_1 = Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

a = Konstanta

X_1 = Prosedur Pelayanan

X_2 = Kemampuan Petugas Pelayanan

X_3 = Ketersediaan Sarana dan Prasarana

$b_{1...3}$ = Koefisien Regresi

e = Error

Sedangkan pengujian hipotesis I dan IV yaitu untuk membuktikan pengaruh variabel independen secara simultan dan parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

a. Uji F (Simultan)

Uji F – statistik digunakan untuk menguji pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hipotesis statistik dirumuskan 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_1)).

$H_1 : \beta_1 \dots \beta_3 \neq 0$ (bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel bebas ($X_1 \dots X_3$) terhadap variabel terikat (Y_1)).

2. Penentuan F_{hit} digunakan taraf signifikan sebesar 5% (Santoso, 2004 : 167).

3. Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

F_{hit} = F hasil perhitungan

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah pengamatan

k = jumlah variabel

4. Kriteria Pengambilan Keputusan :

- H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya dengan tingkat signifikan 5 % variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya dengan tingkat signifikan 5 % variabel bebas (X) secara bersama sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Atau berdasarkan nilai probabilitas, yaitu :

- Jika probabilitas > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Jika probabilitas < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji t (Parsial)

Uji t statistik dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas 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. Penentuan t tabel taraf signifikan yang digunakan sebesar 5%.
3. Nilai t_{hit} diperoleh dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

t_{hit} = Nilai t dari hasil perhitungan

b_i = koefisien regresi variabel bebas

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

4. Kriteria Pengambilan 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)

Atau dilihat dari nilai probabilitas, yaitu :

- Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4.7.3.2. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana dan Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis V pada penelitian ini menggunakan alat statistik analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk menguji hipotesis dan menyatakan kejelasan tentang kekuatan variabel bebas kepuasan Wajib pajak terhadap motivasi kepatuhan membayar kendaraan bermotor, maka bentuk model regresi linier sederhana tersebut adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + e \dots\dots\dots (Gujarati.1995 : 269)$$

Di mana:

Y = Motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

a = Konstanta

X_1 = Kepuasan wajib pajak atas pelayanan pada KB Samsat

b_1 = Koefisien Regresi

e = *Error*

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan pengaruh variabel independen kepuasan wajib pajak terhadap variabel dependen tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dilakukan uji t (parsial) dengan langkah – langkah pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y).

2. Penentuan t tabel taraf signifikan yang digunakan sebesar 5%.
3. Nilai t_{hit} diperoleh dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

t_{hit} = Nilai t dari hasil perhitungan

b_i = koefisien regresi variabel bebas

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

4. Kriteria Pengambilan 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)

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Deskripsi Responden Penelitian

Untuk mengetahui karakteristik responden atau sampel penelitian, maka berikut ini disajikan distribusi frekuensi karakteristik keseluruhan responden yang dijadikan sampel sebagai berikut :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	291	72,75 %
Perempuan	109	27,25 %
Total	400	100 %

Sumber : Lampiran 2

Sesuai Tabel 5.1 ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 291 orang (72,75 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 109 orang (27,25 %) yang berarti sebagian besar responden (wajib pajak) yang membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor yang dijadikan sampel berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 72,75 %.

Tabel berikutnya yaitu Tabel 5.2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, pada tabel tersebut ditunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 6 orang (1,50 %), responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 54 orang (13,50 %), responden yang berpendidikan SLTA sebanyak

112 orang (28,00 %), responden yang berpendidikan S-1 sebanyak 202 orang (50,50%) dan responden yang berpendidikan S-2 sebanyak 26 orang (6,50 %), yang berarti responden yang membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor yang dijadikan sampel berpendidikan S-1 dengan persentase sebesar 50,50 %.

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan
Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	6	1,50 %
SLTP	54	13,50 %
SLTA	112	28,00 %
S-1	202	50,50 %
S-2	26	6,50 %
Total	400	100

Sumber : Lampiran 2

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan
Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	119	29,75 %
Swasta	188	47,00 %
Wiraswasta	93	23,25 %
Total	400	100

Sumber : Lampiran 2

Sesuai Tabel 5.3 ditunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 119 orang (29.75 %), responden yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta sebanyak 188 orang (47.00 %) dan responden yang pekerjaannya sebagai

wiraswasta sebanyak 93 orang (23,25 %), yang berarti responden yang membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor yang dijadikan sampel pekerjaannya sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 47,00 %

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan
Kunjungannya ke Samsat

Kunjungan	Jumlah	Persentase
1 kali	34	8,50 %
2 kali	158	39,50 %
3 kali	92	23,00 %
> 3 kali	116	29,00 %
Total	400	100

Sumber : Lampiran 2

Sesuai tabel diatas menunjukkan bahwa pada saat dilakukan *survey*, responden yang baru pertama kali datang ke Samsat untuk membayar pajak adalah sebanyak 34 orang (8,50 %), responden kunjungannya ke Samsat sebanyak 2 kali sejumlah 158 orang (39,50 %) . responden yang kunjungannya ke Samsat sebanyak 3 kali yaitu sejumlah 92 orang (23 %) dan responden yang sudah pernah lebih dari 3 kali datang ke Samsat sebanyak 116 orang (29 %).

5.2. Deskripsi Data Penelitian

5.2.1. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)

Tabel 5.5.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (X1)

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Cukup setuju (3)	Setuju (4)	Sangat setuju (5)		
Waktu penyelesaian proses pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh KB Samsat	5	37	32	168	158	1637	4.093
Persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dilakukan wajib pajak	10	34	31	153	172	1643	4.108
Tahapan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor dirasa mudah	6	39	21	151	183	1666	4.165
Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan	11	33	43	161	152	1610	4.025
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	2	49	30	159	160	1626	4.065
Total	34	192	157	792	825		
Persentase	1.70	9.60	7.85	39.60	41.25		

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa pernyataan “Tahapan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor mudah” yang mempunyai nilai rata rata tertinggi sebesar 4,165 , hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan pada Kantor Bersama Samsat dirasa mudah, sehingga wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak tidak merasa berbelit – belit dan disulitkan, dibuktikan dengan

banyaknya responden yang sangat menyetujui dengan pernyataan tersebut dengan jumlah 183 responden dari 400 responden. Responden (wajib pajak) yang menjawab sangat tidak setuju tertinggi yaitu sebanyak 11 responden pada pernyataan “Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan”, hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang menyesalkan dengan jam pelayanan oleh petugas pelayanan yang kadang tidak tepat waktu meskipun responden banyak yang setuju dan sangat setuju, dimungkinkan 11 responden tersebut telah atau pernah mengalami pada waktu melaksanakan kewajiban membayar pajak ternyata petugas pelayanan terlambat untuk melayani padahal jam pelayanan sudah waktunya untuk melayani wajib pajak. Penilaian ini menunjukkan masih kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan dalam ketepatan waktu pelayanan.

Dari keseluruhan pernyataan pada variabel pelaksanaan prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagian besar responden sangat setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel tersebut dengan persentase jawaban responden sebesar 41,25 %, sehingga sebagian besar responden menilai bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat ternyata sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

5.2.2. Data Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)

Tabel 5.6.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Cukup setuju (3)	Setuju (4)	Sangat setuju (5)		
Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan bersikap ramah	4	14	16	160	206	1750	4.375
Petugas pelayanan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan penyelesaian proses pelayanan	1	13	30	211	145	1686	4.215
Petugas pelayanan terampil dalam melaksanakan prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perpajakan	0	15	43	192	150	1677	4.193
Petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan status status (golongan) tertentu	1	17	39	189	154	1678	4.195
Petugas pelayanan pajak bersikap disiplin dalam konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3	30	45	188	134	1620	4.050
Total	9	89	173	940	789		
Persentase	0.45	4.45	8.65	47.00	39.45		

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa pernyataan "Sikap petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam memberikan pelayanan sangat ramah" mempunyai nilai rata - rata tertinggi sebesar 4.375, hal tersebut membuktikan bahwa selama ini petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor bersikap ramah dan sopan dalam

memberikan pelayanan yang dibuktikan dengan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 206 responden, sedangkan responden (wajib pajak) yang menjawab tidak setuju tertinggi yaitu sebanyak 30 responden pada pernyataan “Petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor bersikap disiplin dalam konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku”, hal ini semakin menguatkan pernyataan responden mengenai salah satu variabel X1 yaitu pernyataan nomor 4, dimana terdapat 33 orang responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari keseluruhan pernyataan pada variabel kemampuan petugas pelayanan sebagian besar responden setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel tersebut dengan persentase jawaban responden sebesar 47,00 %, sehingga sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak sesuai dengan harapan wajib pajak meskipun masih terdapat 30 responden yang tidak menyetujui karena menilai bahwa petugas masih bersikap kurang disiplin dengan konsistensi waktu kerja yang telah ditentukan oleh KB Samsat.

5.2.3. Data Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)

Tabel 5.7.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Cukup setuju (3)	Setuju (4)	Sangat setuju (5)		
Ruangan pelayanan sangat bersih sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya	4	13	34	190	159	1687	4.218
Formulir maupun berkas - berkas Pajak Kendaraan Bermotor tersedia dengan lengkap	0	14	43	179	164	1693	4.233
Fasilitas fisik pendukung dalam proses pelayanan sangat lengkap (misalnya : Toilet, TV, AC, Loker Informasi, Ruang Tunggu dan Tempat Parkir dll)	2	17	35	170	176	1701	4.253
Kantor Bersama Samsat memiliki Sistem informasi yang canggih (komputerisasi)	3	25	46	184	142	1637	4.093
Tingkat keamanan di lingkungan kantor bersama Samsat Surabaya sangat terjamin, sehingga mampu memberikan rasa aman bagi wajib pajak untuk terhindar dari risiko yang tidak diharapkan	0	27	53	177	143	1636	4.090
Total	9	96	211	900	784		
Persentase	0.45	4.80	10.55	45.00	39.20		

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel menunjukkan bahwa pernyataan “Fasilitas fisik pendukung dalam proses pelayanan sangat lengkap (Seperti : Toilet, TV, AC, Loker Informasi, Ruang Tunggu dan Tempat Parkir dll)” mempunyai nilai rata rata tertinggi sebesar 4.253.

sebanyak 176 responden (44%) sangat setuju dengan pernyataan ini, hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik pendukung pada Kantor Bersama Samsat sudah cukup memadai dan menunjang kebutuhan wajib pajak selama melaksanakan kewajiban pembayaran pajak. Responden (wajib pajak) yang menjawab tidak setuju tertinggi yaitu sebanyak 27 responden pada pernyataan “Tingkat keamanan di lingkungan pelayanan kantor bersama Samsat Surabaya sangat terjamin, sehingga mampu memberikan rasa aman bagi wajib pajak untuk terhindar dari risiko yang tidak diharapkan”, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat keamanan di lingkungan KB Samsat masih perlu ditingkatkan, karena hal ini dikhawatirkan akan dapat menghambat proses pelayanan. Masih rendahnya tingkat keamanan pada KB Samsat dimungkinkan karena masih banyaknya “Biro jasa tidak resmi” atau yang biasa disebut “calo / makelar Samsat”. Keberadaan para makelar ini memang paling banyak mengganggu kenyamanan wajib pajak pada saat melakukan pembayaran pajak, sehingga wajib pajak merasa tidak aman dan terganggu dengan keberadaan mereka. Dari keseluruhan pernyataan pada variabel Ketersediaan sarana dan prasarana sebagian besar responden setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel tersebut dengan persentase jawaban responden sebesar 45.00 %. sehingga sebagian besar responden menilai bahwa sarana dan prasarana penunjang proses pelayanan tersedia tetapi masih perlu ditingkatkan kualitasnya, karena masih terdapat 27 responden yang tidak menyetujui dengan pernyataan mengenai tingkat keamanan pada KB Samsat Surabaya I.

5.2.4. Data Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib pajak (Y1)

Tabel 5.8.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden
Tentang Kepuasan Wajib pajak (Y)

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Cukup setuju (3)	Setuju (4)	Sangat setuju (5)		
Penampilan fasilitas fisik dari jasa, peralatan / perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan bagi wajib pajak sangat memadai (<i>Tangible</i>)	3	4	14	187	192	1761	4.403
Petugas pelayanan sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (<i>Responsiveness</i>)	0	10	13	217	160	1727	4.318
Petugas pelayanan andal dalam memberikan pelayanan yang professional kepada wajib pajak (<i>reliability</i>)	2	11	15	196	176	1733	4.333
Kantor Bersama Samsat memberikan jaminan kepercayaan atas pelayanan yang diberikan (<i>assurance</i>)	3	17	31	202	147	1673	4.183
Kantor Bersama Samsat sangat peduli dengan memberikan perhatian penuh kepada wajib pajak dalam proses pelayanan (<i>empathy</i>)	1	23	45	189	142	1648	4.120
Total	9	65	118	991	817		
Persentase	0.45	3.25	5.90	49.55	40.85		

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel menunjukkan bahwa pernyataan “Penampilan fasilitas fisik dari jasa, peralatan / perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan bagi Wajib pajak sangat memadai (*Tangible*)” mempunyai nilai rata rata tertinggi sebesar

4,403, hal tersebut membuktikan bahwa selama ini fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya bagi wajib pajak memadai, sehingga responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan responden (wajib pajak) yang menjawab tidak setuju tertinggi yaitu sebanyak 23 responden pada pernyataan “Kantor Bersama Samsat Surabaya Manyar sangat peduli dengan memberikan perhatian penuh kepada Wajib pajak dalam proses pelayanan (*empathy*)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa selama ini kepedulian petugas pelayanan kepada Wajib pajak masih kurang, karena masih terdapat 23 responden yang merasa kurang diperhatikan pada saat mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Dari keseluruhan pernyataan pada variabel Kepuasan Wajib Pajak sebagian besar responden setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel tersebut dengan persentase jawaban responden sebesar 49,55 %. Sehingga sebagian besar responden menilai bahwa selama ini merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan meskipun masih terdapat responden yang kurang puas karena merasa kurang dipedulikan pada saat mengalami kesulitan dalam proses melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5.2.5. Data Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor (Y2)

Tabel 5.9.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor (Y2)

Pernyataan	Skor					Total	Mean
	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Cukup setuju (3)	Setuju (4)	Sangat setuju (5)		
Pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memuaskan pada Kantor Bersama Samsat mampu mendorong saya untuk membayar kewajiban perpajakan tepat waktu	1	67	30	85	217	1650	4.125
Kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat mampu meningkatkan kesadaran saya dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak	0	55	31	67	247	1706	4.265
Pelaksanaan pelayanan pajak pada Kantor Bersama Samsat mampu membuat saya lebih teratur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan	1	66	33	102	198	1630	4.075
Pelaksanaan pelayanan perpajakan pada Kantor Bersama Samsat mendorong saya untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan tanpa melalui pihak ketiga	16	68	48	132	136	1504	3.760
Total	18	256	142	386	798		
Persentase	1.13	16.00	8.88	24.13	49.88		

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel menunjukkan bahwa pernyataan “Kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat mampu meningkatkan kesadaran saya dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak” mendapatkan nilai rata rata tertinggi sebesar 4,265, hal tersebut membuktikan bahwa selama ini kemudahan

pelayanan pajak mampu membuat wajib pajak sadar akan kewajiban membayar pajak yang menjadi tanggungannya, sedangkan responden (wajib pajak) yang menjawab tidak setuju tertinggi yaitu sebanyak 68 responden pada pernyataan “Pelaksanaan pelayanan prima perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya mendorong saya untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan tanpa melalui pihak ketiga”. Hal tersebut menunjukkan bahwa selama ini meskipun pelayanan pajak sangat mudah tetapi masih terdapat wajib pajak yang dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya menyuruh orang lain (pihak ketiga), hal tersebut dimungkinkan karena kesibukan wajib pajak dalam aktifitasnya sehari-hari yang menyebabkan wajib pajak tidak mempunyai waktu untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak tersebut.

5.3. Analisis dan Hasil Penelitian

5.3.1. Pengujian Kualitas Data

5.3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Menurut Riduwan (2003 : 1) yang dikatakan valid adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat ukur, untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan atau pernyataan akan diklasifikasikan pada variabel-variabel yang telah ditentukan (*construct validity*), dilakukan pengujian validitas menggunakan uji statistik *pearson correlation* dengan mengkorelasikan skor

tiap butir dengan skor total. Adapun syarat minimum koefisien korelasi setiap butir untuk dapat dikatakan valid adalah $r = 0,3$ " (Sugiyono, 2002:124)

Tabel 5.10.
Hasil Uji Validitas

Indikator pada Variabel	r korelasi	Signifikan	Ketr
Pelaksanaan Prosedur pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (X1)			
Indikator 1	0,830	0,000	Valid
Indikator 2	0,815	0,000	Valid
Indikator 3	0,864	0,000	Valid
Indikator 4	0,813	0,000	Valid
Indikator 5	0,779	0,000	Valid
Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)			
Indikator 6	0,681	0,000	Valid
Indikator 7	0,656	0,000	Valid
Indikator 8	0,676	0,000	Valid
Indikator 9	0,701	0,000	Valid
Indikator 10	0,689	0,000	Valid
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)			
Indikator 11	0,628	0,000	Valid
Indikator 12	0,678	0,000	Valid
Indikator 13	0,726	0,000	Valid
Indikator 14	0,725	0,000	Valid
Indikator 15	0,633	0,000	Valid
Kepuasan Wajib pajak (Y1)			
Indikator 16	0,701	0,000	Valid
Indikator 17	0,667	0,000	Valid
Indikator 18	0,640	0,000	Valid
Indikator 19	0,697	0,000	Valid
Indikator 20	0,571	0,000	Valid
Motivasi Kepatuhan Wajib pajak (Y2)			
Indikator 21	0,890	0,000	Valid
Indikator 22	0,900	0,000	Valid
Indikator 23	0,912	0,000	Valid
Indikator 24	0,858	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 4

Hasil uji validitas pada Tabel 5.10. menunjukkan bahwa semua indikator (butir pernyataan) pada variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan prima perpajakan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2), Ketersediaan sarana dan prasarana (X3), Kepuasan Wajib pajak (Y1) dan Motivasi kepatuhan dalam membayar PKB (Y2) mempunyai nilai r korelasi lebih besar dari 0,3 dan signifikansinya lebih kecil dari 5 %, sehingga indikator (butir pernyataan) dari semua variabel tersebut adalah *valid* dan dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

5.3.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya kekonsistennannya, dilakukan dengan *internal consistency* menggunakan teknik analisis *Alpha cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien Alpha sebesar 0,5 atau lebih. (Ghozali, 2005: 135). Hasil *alpha cronbach* selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r Alpha	r Tabel	Ket.
Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1)	0,8783	0,5	Reliabel
Kemampuan petugas pelayanan (X2)	0,7088	0,5	Reliabel
Ketersediaan sarana dan prasarana (X3)	0,7058	0,5	Reliabel
Kepuasan Wajib pajak (Y1)	0,6577	0,5	Reliabel
Motivasi kepatuhan Wajib pajak (Y2)	0,9113	0,5	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 5.11. menunjukkan bahwa semua variabel yaitu Pelaksanaan prosedur pelayanan prima perpajakan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) Ketersediaan sarana dan prasarana (X3), Kepuasan wajib pajak (Y1) dan Motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB (Y2) mempunyai nilai r Alpha lebih besar dari 0,6, sehingga keseluruhan variabel penelitian ini adalah reliabel, maka dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

5.3.2. Uji Asumsi Klasik / BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*)

Untuk membuktikan hasil analisis regresi linier berganda telah memenuhi asumsi klasik, maka perlu dilakukan pengujian sebagai berikut :

5.3.2.1. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam penelitian ini tidak dilakukan karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari sumber primer yang didapatkan secara langsung dari responden (*cross section*) bukan data urut waktu (*time series*), sehingga data yang dipakai dalam penelitian ini tidak dipengaruhi oleh data sebelumnya maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

5.3.2.2. Uji Multikolinieritas

Identifikasi secara statistik ada atau tidaknya gejala multikolinier dapat dilakukan dengan melihat hasil nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 5.12.
Uji Multikolinieritas

Variabel	Toleransi	VIF	Ket
Pelaksanaan prosedur pelayanan prima perpajakan (X ₁)	0,978	1,022	Non Multikolinier
Kemampuan petugas pelayanan (X ₂)	0,866	1,155	Non Multikolinier
Ketersediaan sarana dan prasarana (X ₃)	0,884	1,131	Non Multikolinier

Sumber : Lampiran 5

Sesuai dengan hasil analisis pada Tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai VIF ketiga variabel bebas semuanya lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance*-nya juga semuanya mendekati 1, sehingga variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan prima perpajakan (X₁), Kemampuan petugas pelayanan (X₂) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X₄) pada penelitian ini tidak terkena multikolinier.

5.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil regresi linier berganda nilai residual tidak boleh ada hubungan dengan variabel bebas, hal ini bisa diidentifikasi dengan menghitung korelasi *Rank Spearman* antara nilai residual dengan seluruh variabel bebas. Hasil perhitungan dapat ditunjukkan pada Tabel 5.13

Berdasarkan Tabel 5.13 menunjukkan bahwa korelasi *Rank Spearman* variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan (X₁) sebesar 0,004 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,935 (93,5 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan Pelaksanaan prosedur pelayanan. Korelasi *Rank Spearman* untuk variabel Kemampuan petugas pelayanan (X₂) sebesar -0,083 dengan nilai probabilitas

kesalahan 0,097 (9,7 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan Kemampuan petugas pelayanan, dan korelasi *Rank Spearman* untuk variabel Ketersediaan sarana dan prasarana (X_3) sebesar -0,086 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,091 (9,1 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan Ketersediaan sarana dan prasarana.

Tabel 5.13.
Uji Heteroskedastisitas dengan Korelasi *Rank Spearman*

Correlations			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	.004
		Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)	-.083
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	-.086
		Unstandardized Residual	1.000
		Sig. (2-tailed)	
N		Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	400
		Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)	400
		Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	400
		Unstandardized Residual	400

Sumber : Lampiran 5

Untuk hipotesis kelima yang menggunakan regresi linier sederhana, hasil uji heteroskedastisitasnya yaitu nilai residu Motivasi kepatuhan wajib pajak tidak

boleh ada hubungan dengan variabel Motivasi kepatuhan wajib pajak (Y2), diidentifikasi dengan menghitung korelasi *Rank Spearman* antara nilai residual motivasi kepatuhan wajib pajak dengan variabel Motivasi kepatuhan wajib pajak (Y2). Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.14.
Uji Heteroskedastisitas dengan Korelasi Rank Spearman

Correlations

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	-.008
		Unstandardized Residual	1.000
	Sig. (2-tailed)	Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	.874
		Unstandardized Residual	.
N		Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	400
		Unstandardized Residual	400

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 5.14 menunjukkan bahwa korelasi *Rank Spearman* variabel Kepuasan wajib pajak (X_1) sebesar -0,008 dengan nilai probabilitas kesalahan 0.874 (87,4 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu Motivasi kepatuhan wajib pajak dengan Kepuasan Wajib pajak.

5.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda

5.3.3.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

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

Tabel 5.15.
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Partial	Tolerance
1	(Constant)	.984	.179	5.485	.000			
	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	.203	.022	9.372	.000	.426	.978	1.022
	Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)	.328	.035	9.389	.000	.427	.866	1.155
	Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3)	.258	.033	7.712	.000	.361	.884	1.131

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,984 + 0,203 X_1 + 0,328 X_2 + 0,258 X_3$$

5.3.3.2. Pengujian Hipotesis

5.3.3.2.1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji hipotesis bahwa Pelaksanaan prosedur pelayanan prima pajak kendaraan bermotor (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib pajak digunakan uji F. Pada Tabel 5.16. ditampilkan hasil analisis pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5.16.
Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.623	3	14.541	115.442	.000 ^a
	Residual	49.880	396	.126		
	Total	93.504	399			

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3), Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Prima Pajak Kendaraan Bermotor (X1), Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Sumber : lampiran 5

Dari hasil analisis pada Tabel 5.16. nilai F hitung sebesar 115,442 > F tabel (2,6275) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,467 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 46,7 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. yang berarti bahwa variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3) mampu menjelaskan Kepuasan Wajib pajak sebesar 46,7 %.

5.3.3.2.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap Kepuasan wajib pajak digunakan uji t. Tabel 5.15 menampilkan hasil analisis pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

- a. Pengaruh secara parsial Pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan wajib pajak (Y_1)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.15 didapatkan nilai t hitung untuk variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1) sebesar 9,372 lebih besar dari t tabel (1,9600) dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, karena t hitung $>$ t tabel dan probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga secara parsial Pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,426 sehingga r^2 parsial sebesar 0,1815, berarti Pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1) mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak (Y_1) sebesar 18,15 %.

- b. Pengaruh secara parsial Kemampuan petugas pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Wajib pajak (Y_1)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.15 didapatkan nilai t hitung untuk variabel Kemampuan petugas pelayanan (X_2) sebesar 9,389 lebih besar dari t tabel (1,9600) dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, karena t hitung $>$ t tabel dan probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga secara parsial Kemampuan petugas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak (Y_1). Nilai korelasi parsial (r) sebesar

0,427 sehingga r^2 parsial sebesar 0,1823, berarti Kemampuan petugas pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak sebesar 18,23 %.

- c. Pengaruh secara parsial Ketersediaan sarana dan prasarana (X_3) terhadap Kepuasan wajib pajak (Y_1).

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.15 didapatkan nilai t hitung untuk variabel Ketersediaan sarana dan prasarana (X_3) sebesar 7,712 lebih besar dari t tabel (1,9600) dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, karena t hitung $> t$ tabel dan probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga secara parsial Ketersediaan sarana dan prasarana (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib pajak. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,361 sehingga r^2 parsial sebesar 0,1303, berarti Ketersediaan sarana dan prasarana mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak sebesar 13,03 %.

5.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

5.3.4.1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis untuk membuktikan hipotesis kelima pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil pengolahan data dengan bantuan komputer program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.17.
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error			Partial
1	(Constant)	-.959	.372	-2.577	.010	
	Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	1.174	.087	13.561	.000	.562

a. Dependent Variable: Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

Sumber : lampiran 6

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = -0,959 + 1,174 X_1$$

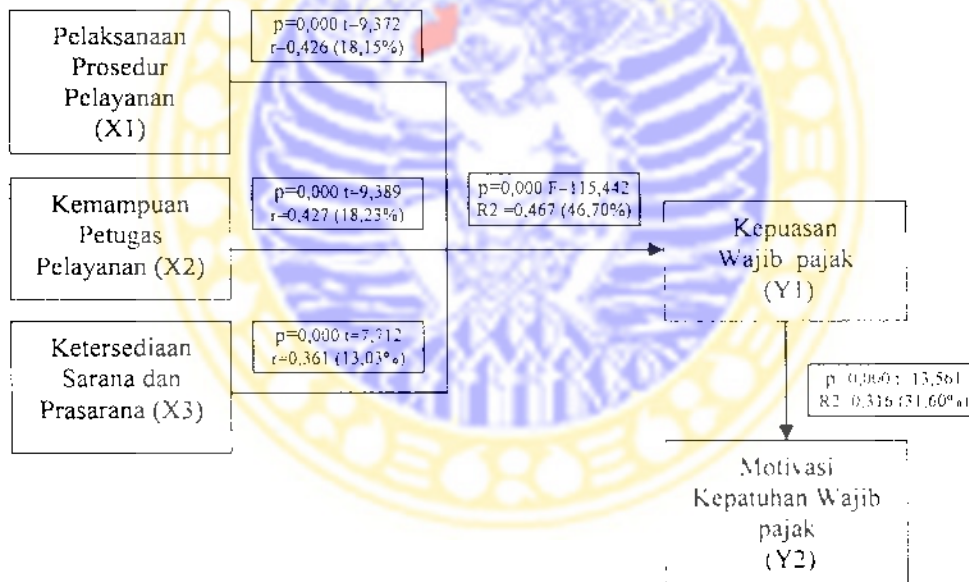
5.3.4.2. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis kelima bahwa Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi kepatuhan wajib pajak digunakan uji t. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.17 didapatkan nilai t hitung untuk variabel Kepuasan wajib pajak (Y₁) sebesar 13,561 lebih besar dari t tabel (1,9600) dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000 < 0,05, karena t hitung > t tabel dan probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, sehingga Kepuasan wajib pajak (Y₁) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,562 sehingga r² parsial sebesar 0,3158, yang berarti Kepuasan wajib pajak mampu menjelaskan Motivasi kepatuhan wajib pajak sebesar 31,58 %.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,316 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel independen didalam model sebesar 31,6 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model, yang berarti bahwa variabel Kepuasan wajib pajak mampu menjelaskan Motivasi kepatuhan wajib pajak sebesar 31,6 %.

Gambar 5.1

Ringkasan Hasil Analisis Regresi antara Variabel Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Kemampuan Petugas Pelayanan (X2), Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3), Kepuasan Wajib Pajak (Y1) dan Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y2)



BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil analisis pada bab sebelumnya dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana, maka berikut ini akan diuraikan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan berdasarkan hasil analisis tersebut, sebagai berikut :

6.1.1. Pengaruh Simultan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wajib pajak

Sesuai hasil analisis regresi linier berganda pada bab sebelumnya nilai F hitung sebesar $115,442 > F$ tabel sebesar $2,6275$ dengan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, karena F hitung $> F$ tabel dan nilai probabilitas lebih kecil $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti Pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1). Kemampuan petugas pelayanan (X_2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y_1).

Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas, dan dapat diandalkan, atau yang sekarang lebih populer dikenal dengan istilah “pelayanan prima” sangat diharapkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Wajib pajak sadar bahwa membayar pajak tidak akan memberikan manfaat

langsung kepada dirinya, maka pemberian layanan yang berkualitas merupakan salah satu langkah konkret yang harus diberikan oleh aparat pajak khususnya pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan kepuasan wajib pajak dan untuk menumbuhkan citra positif KB Samsat, sebagai unit pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada dasarnya pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan wajib pajak tersebut, sehingga dengan tercapainya pemenuhan kebutuhan dalam hal pelayanan, akan memberikan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak meskipun atas pelayanan tersebut tidak mengakibatkan kepemilikan apapun bagi wajib pajak, hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Zeithaml dan Bitner (1996:123) yang mendefinisikan kualitas jasa adalah "*Service quality is a component of customer satisfaction*", yaitu kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan konsumen. Konsumen dalam hal ini adalah wajib pajak, sehingga dari definisi ini diperoleh pandangan bahwa semakin terpenuhinya komponen kepuasan dari wajib pajak yaitu melalui pelayanan yang berkualitas maka semakin meningkat pula kepuasan wajib pajak.

Hal senada juga diungkapkan oleh Swan dan Bowers dalam Tjiptono (1997:57) yang mendefinisikan jasa sebagai suatu proses sosial yang melibatkan interaksi antar manusia dan konsekwensi didalamnya terdapat interpretasi atas makna berbagai obyek, perkataan dan sikap, baik sebelum, pada saat maupun sesudah proses jasa berlangsung. Payne (1993:8) juga mendukung pernyataan tersebut dengan

definisinya mengenai jasa atau layanan merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya dan melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Kotler (1996:83) juga mendefinisikan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Dari beberapa pernyataan dan definisi yang diungkapkan oleh beberapa ahli yang mendukung hasil penelitian ini maka pihak instansi pemerintahan khususnya Dinas Pendapatan Jawa Timur dalam hal ini Samsat Surabaya I sudah selayaknya selalu memberikan yang terbaik kepada wajib pajak melalui pelayanan yang berkualitas prima, dan selalu mengambil langkah konkrit dalam meningkatkan elemen-elemen kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Elemen-elemen tersebut merupakan satu kesatuan dalam meningkatkan kepuasan, sesuai dengan pendapat Dharmaadnya (2004:11) yang mengemukakan bahwa prinsip yang tidak boleh ditinggalkan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah apa yang terbaik bagi konsumen, itulah yang terbaik untuk semua orang sepanjang mengacu pada standar. Konsumen dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tidak menganggap hal tersebut sebagai beban atau adanya paksaan, tetapi muncul kesadaran dalam dirinya bahwa membayar pajak merupakan upaya keikutsertaannya

dalam rangka pembiayaan negara melalui sektor pajak, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.

Upaya tersebut selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan, dengan memberikan standar pelayanan publik meliputi : produk pelayanan; prosedur pelayanan; persyaratan yang diperlukan; waktu penyelesaian pelayanan dan biaya pelayanan. Pelayanan publik tersebut bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas – asas umum penyelenggaraan pemerintah; terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan mewujudkan partisipasi/ ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Salah satu upaya dan langkah konkrit yang diambil dan diimplementasikan oleh Dinas Pendapatan Jawa Timur, tercermin dalam kebijakan strategis tentang Rencana Kerja Tahapan Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat tahun anggaran 2004 yang menindaklanjuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 / KEP/ M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan di Indonesia

dengan menekankan pada tersedianya pelayanan yang prima didukung dengan sarana dan fasilitas pendukung.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat kontribusi dari variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan Ketersediaan sarana dan prasarana (X3) terhadap Kepuasan wajib pajak (Y1) atas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang didapatkan yaitu sebesar 0,467 atau sebesar 46,7%, yang berarti bahwa Pelaksanaan prosedur pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan dan Ketersediaan sarana dan prasarana mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak atas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

6.1.2. Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pelaksanaan prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $9,372 > t$ tabel sebesar 1,9600 dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, hasil tersebut membuktikan bahwa Pelaksanaan prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor oleh petugas pajak sangat menentukan kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan tersebut, sesuai dengan hasil tanggapan responden bahwa pernyataan “Tahapan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor sangat mudah” mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden yaitu sebesar 4.165, yang menunjukkan selama ini prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh

KB Samsat Surabaya mengenai tahapan pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dirasa mudah dan tidak berbelit belit oleh wajib pajak, sehingga tidak menyulitkan wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran, hal tersebut sesuai dengan konsep dan strategi pelayanan yang diterapkan di sektor pemerintahan guna meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1992) yang menguraikan sepuluh prinsip mewirausahakan birokrasi (*Reinventing Government*) yang salah satunya mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan yang dikenal dengan *Mission Driven Government*, yang didalamnya menjelaskan kemampuan untuk berubah, dalam hal ini adalah mengimplementasikan dan melaksanakan peraturan pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, fleksibel, inovatif dan mempunyai semangat tinggi untuk memberikan yang terbaik kepada publik (wajib pajak).

Tanggapan responden dari pernyataan pada variabel pelaksanaan prosedur pelayanan prima pajak kendaraan bermotor sebagian besar responden sangat setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel tersebut dengan persentase jawaban responden sebesar 41,25 %, sehingga sebagian besar responden menilai bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan prima pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat ternyata sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yang akhirnya mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, meskipun masih terdapat 11 responden atau sebesar 2,75 % yang sangat tidak setuju dengan pernyataan “Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan” yang kemungkinan besar

disebabkan karena responden tersebut pernah mengalami pada waktu melaksanakan kewajiban membayar pajak ternyata petugas pelayanan terlambat untuk melayani padahal jam pelayanan sudah waktunya untuk melayani wajib pajak.

Sebanyak 49 responden dari 400 responden atau sebesar 12,25 % yang tidak setuju dengan pernyataan “Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sangat sesuai” yang kemungkinan disebabkan karena responden tersebut mengalami keterlambatan melaksanakan kewajibannya, sehingga biaya yang dibayarkan melebihi yang telah ditetapkan. Dimungkinkan juga responden tersebut dikenakan biaya – biaya administrasi yang kurang dapat dipertanggung jawabkan (tidak ada bukti pembayaran), hal inilah yang kadang masih menjadi masalah dalam kegiatan pembayaran pajak di KB Samsat, terkadang diluar biaya yang telah ditetapkan masih ada pungutan tidak resmi dari petugas pelayanan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan wajib pajak.

6.1.3. Pengaruh Kemampuan Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib pajak

Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $9,389 > t$ tabel sebesar 1,9600 dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$.

Implikasi dari pengaruh kemampuan petugas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima sangat ditentukan oleh petugas yang memberikan pelayanan. meskipun semua elemen lain seperti fasilitas telah ditingkatkan tetapi

petugas pelayanan tetap tidak dapat memberikan yang terbaik kepada wajib pajak, maka wajib pajak tidak dapat mencapai kepuasan yang diinginkan dalam menerima layanan. Tercermin dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan bahwa selama ini “sikap petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam memberikan pelayanan sangat ramah” dalam melayani wajib pajak yang dibuktikan dengan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 206 responden dari 400 responden yang berarti menurut tanggapan responden selama ini petugas pelayanan mampu memberikan yang terbaik dalam melayani wajib pajak.

Kemampuan petugas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana petugas tersebut mampu , mengerti, dan memahami ketentuan pelayanan yang ditetapkan yang pada akhirnya dapat diwujudkan ke dalam tindakan (*action*) memenuhi kewajibannya memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak, sehingga semakin peka dan sadar petugas pajak akan keberadaannya sebagai abdi negara untuk melayani publik (wajib pajak). Dengan memahami aspek manfaat dan fungsi dari kegiatan pelayanan, diharapkan akan mempengaruhi perilaku, persepsi dan sikap wajib pajak tersebut untuk berusaha melaksanakan kewajibannya, karena terpenuhi kepuasannya atas layanan yang diberikan.

Kemampuan petugas pelayanan tidak terlepas dari kualitas petugas pajak itu sendiri dalam memahami prosedur teknis dan non teknis mengenai pelayanan, karena kinerja seorang karyawan atau petugas dalam melaksanakan pekerjaan untuk melayani juga ditimbulkan dan dipengaruhi oleh tingkat kemampuan yang dimiliki.

kemampuan tersebut diperlukan untuk menyelesaikan tugas dalam pekerjaan dan tanggung jawab yang diembannya.

Sesuai dengan teori Robbins (1996: 86), "*Ability is an individual capacity to perform the various task in job*", yang menjelaskan bahwa kemampuan merupakan kapasitas individual untuk melakukan tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan, dengan kemampuan yang dimiliki karyawan atau petugas diharapkan akan mendukung kegiatan karyawan atau petugas tersebut dan akan mendukung pula kegiatan instansi pajak kendaraan bermotor.

Hal senada juga diungkapkan oleh Hasley dalam bukunya Kossen (1991: 189) yang menyatakan bahwa kemampuan seorang karyawan atau petugas dalam hal ini dipengaruhi oleh beberapa komponen. Pertama adalah pengetahuan, setiap karyawan memiliki pengetahuan yang berbeda, tugas tertentu yang akan dikerjakan membutuhkan pengetahuan yang berbeda pula, dan setiap karyawan akan berusaha untuk menghubungkan antara pengetahuan yang dimiliki dengan kebutuhan pekerjaan yang akan dilaksanakan. Karyawan berusaha untuk mempertemukan pengetahuan yang dimiliki dengan kebutuhan pekerjaan, jadi pengetahuan merupakan kelengkapan karyawan dalam memiliki segala keterangan mengenai jenis pekerjaan yang dilakukan dalam menjalankan tugas sehari-hari dalam hal ini melayani wajib pajak. Kedua adalah inisiatif, setiap pekerjaan membutuhkan inisiatif yang berbeda, tergantung dari ragam pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan, apabila seorang karyawan sanggup memikul tanggung jawab dan mulai melakukan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan tanpa menunggu instruksi secara terperinci berarti

karyawan tersebut mempunyai inisiatif yang tinggi, seperti mengusulkan ide baru yang berkualitas dan memiliki daya kreasi yang tinggi. Ketiga adalah sikap, sikap karyawan tidak terbatas hanya pada pekerjaan yang dihadapi tetapi juga harus memperhatikan sikap terhadap orang lain baik rekan kerja maupun atasan dalam organisasi atau perusahaan dan khususnya dalam hal ini adalah sikap terhadap wajib pajak yang dilayani. Sikap terhadap Wajib pajak yang dilayani dapat tercermin pada kerjasama hubungan yang saling membutuhkan, bersedia menerima saran dan kritik yang dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan empati kepada wajib pajak.

6.1.4. Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wajib pajak

Ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $7,712 > t$ tabel sebesar $1,9600$ dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$.

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang dalam memperlancar kegiatan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KB Samsat dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan dan mencerminkan pula kesiapan instansi KB Samsat untuk dapat memberikan yang terbaik bagi wajib pajak, hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang sebagian besar responden setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel ketersediaan sarana dan prasarana dengan persentase jawaban responden sebesar $45,00\%$, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana

penunjang proses pelayanan tersedia dengan lengkap dan untuk memaksimalkan fungsinya masih terus ditingkatkan kualitasnya.

6.1.5. Pengaruh Kepuasan Wajib pajak Terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib pajak dalam Melakukan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kepuasan Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $13,561 > t$ tabel sebesar $1,9600$ dengan tingkat probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan kepuasan yang diterima atas pelayanan yang diberikan kecenderungan wajib pajak akan termotivasi dalam dirinya untuk melaksanakan kewajibannya begitu pula sebaliknya. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak menunjukkan bahwa pelayanan yang terjadi sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, seperti kemudahan dalam proses pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian proses layanan, fasilitas fisik yang mendukung, adanya jaminan keamanan dan kepedulian petugas akan permasalahan dan kendala wajib pajak dalam melaksanakan proses layanan.

Wajib pajak yang merasa sangat dihargai dan diberikan yang terbaik akan memotivasi kepatuhannya untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak, hal tersebut dibuktikan dengan tanggapan responden (wajib pajak) yang sebagian besar responden setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel kepuasan dengan persentase jawaban responden sebesar $49,55\%$ yang membuktikan bahwa selama ini wajib pajak merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan meskipun masih terdapat responden yang merasa kurang puas karena kurang dipedulikan pada saat

mengalami kesulitan dalam proses melaksanakan kewajiban membayar pajak. Begitu juga dengan motivasinya yang sebagian besar responden sangat setuju dengan keseluruhan pernyataan pada variabel motivasi kepatuhannya dalam membayar pajak dengan persentase sebesar 49,88 %.

Kontribusi yang diberikan dari kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap motivasi kepatuhannya untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak sebesar 0,316 atau 31,6 % yang menunjukkan bahwa variasi motivasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kepuasannya didalam model sebesar 31,6 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model.

Hasil tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Boediono (1999:63) bahwa pelayanan umum yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan 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, sehingga mampu memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang akhirnya menumbuhkan motivasi kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Menurut Dharmestha (1999:73) dalam penelitian tentang motivasi, menyatakan bahwa motivasi selalu berkaitan dengan preferensi dan perilaku aktual seseorang, dikatakan bahwa motivasi merupakan suatu kondisi dimana seseorang mempunyai sikap positif terhadap suatu produk, mempunyai komitmen dan bermaksud meneruskan perilakunya dimasa mendatang. Berikutnya menurut penelitian sebelumnya (Wasesa,

2006:66) menyatakan bahwa motivasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh kualitas pemeriksaan pajak. Dalam penelitian ini penulis menganggap kualitas pemeriksa pajak merupakan salah satu bagian dari kualitas pelayanan pajak, dimana motivasi seseorang disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan yang terakumulasi secara terus menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas. Dalam teori pemasaran bisnis, pelanggan yang memperoleh kepuasan atas kualitas jasa perusahaan akan cenderung melakukan pembelian ulang (*repurchase*). Jika perusahaan kurang atau tidak memperhatikan kualitas jasa yang ditawarkan, maka akan menanggung resiko tidak patuhnya pelanggan.

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada KB Samsat diharapkan dapat menciptakan motivasi bagi wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan kewajiban pembayaran pajak dalam jangka panjang, dan usaha peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor harus terus menerus ditingkatkan seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di Jawa Timur khususnya dan di Indonesia pada umumnya.

BAB 7

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Hasil penelitian secara kuantitatif berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya didapatkan beberapa kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan prima yang ditinjau dari variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan (X1), Kemampuan petugas pelayanan (X2) dan ketersediaan sarana dan prasarana (X3) pada Kantor Bersama SAMSAT secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y1). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka Wajib pajak semakin puas dengan pelayanan tersebut, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas pelayanan prima yang ditinjau dari variabel Pelaksanaan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan prosedur pelayanan yang tidak berbelit akan membuat wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajibannya, wajib pajak tidak merasa kesulitan serta tidak terbebani dengan prosedur yang diterapkan, sehingga wajib pajak merasa puas dengan kemudahan tersebut dalam membayar pajak.
3. Kualitas pelayanan prima yang ditinjau dari variabel Kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Petugas pelayanan pajak yang terampil dalam melayani wajib pajak akan mampu memberikan yang terbaik dalam melayani wajib pajak, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi Wajib pajak.

4. Kualitas pelayanan prima yang ditinjau dari variabel Ketersediaan sarana dan prasarana pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib pajak kendaraan bermotor. Sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh wajib pajak, sehingga kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah pelaksanaan pembayaran pajak sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.
5. Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor atas layanan yang diberikan petugas pada Kantor Bersama SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin puas wajib pajak dalam menerima pelayanan yang diberikan maka kecenderungan wajib pajak tersebut akan termotivasi untuk patuh melaksanakan kewajiban membayar pajak.

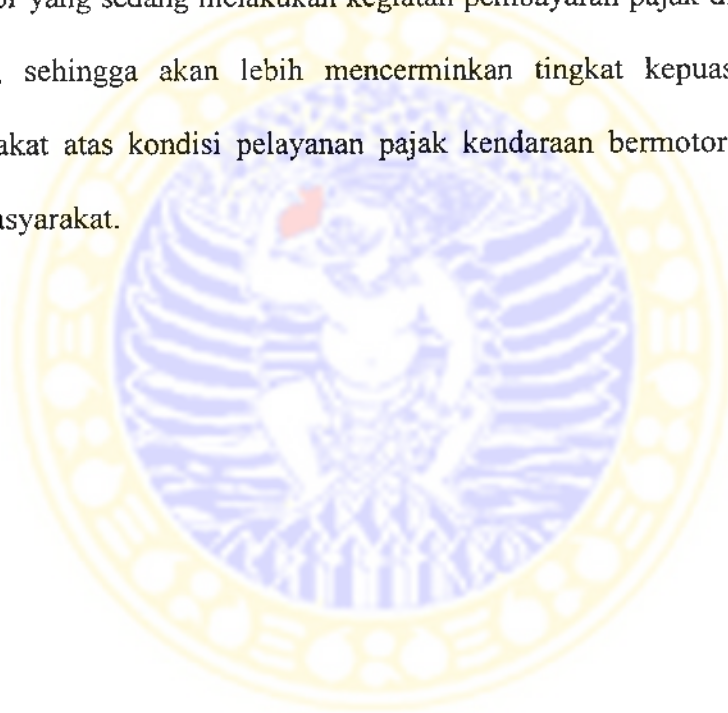
7.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan peningkatan kepuasan wajib pajak dalam

rangka meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dengan langkah sebagai berikut :

1. Menerapkan prosedur yang cepat, mudah dan efisien, dengan tidak mempersulit wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan melakukan koordinasi dengan instansi lain yang terkait yaitu POLRI dan Jasa Raharja, agar tidak terjadi perbedaan kepentingan yang pada akhirnya akan mempersulit wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Meningkatkan kualitas SDM pada Kantor Bersama Samsat, dengan memberikan pelatihan dan pendidikan intensif kepada petugas pelayanan, baik pelatihan yang bersifat akademis maupun yang bersifat kepribadian, karena selain dibutuhkan petugas pelayanan yang berpendidikan juga dibutuhkan petugas pelayanan yang berkepribadian unggul yang mampu bersimpati maupun berempati kepada wajib pajak yang membutuhkan pelayanan pajak yang prima.
3. Melakukan usaha peningkatkan kualitas kenyamanan dan keamanan pada lingkungan KB Samsat Surabaya I dengan segera menertibkan keberadaan “Calo” atau biro jasa tidak resmi, dengan cara mengkoordinasi mereka melalui suatu kumpulan secara resmi dan memiliki ijin usaha, sehingga lebih tertib dan tidak mengganggu wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Dalam penelitian selanjutnya bisa dicoba untuk dilakukan penelitian dengan topik yang sama mengingat pada hasil penelitian ini tampak masih banyak faktor – faktor lain yang belum dibahas, misalnya dengan mengembangkan variabel bebas untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan. Responden untuk penelitian selanjutnya agar juga melibatkan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di rumah, tidak hanya wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang melakukan kegiatan pembayaran pajak di Kantor Bersama Samsat, sehingga akan lebih mencerminkan tingkat kepuasan dan harapan masyarakat atas kondisi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diinginkan oleh masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Biro Organisasi Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Timur, 2004, "*Laporan Akhir Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur*", Surabaya.
- Boediono, 1999. "*Pelayanan Prima*". Penerbit Kawula Indonesia. Jakarta.
- , 2003, "*Pelayanan Prima Perpajakan*". Cetakan Kedua. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Brotodihardjo, R. Santoso 1996. "*Pengantar Ilmu Hukum Pajak*" Edisi Ketiga. Penerbit PT Ratafika Aditama Bandung.
- Darmadnya, IGN Mayun, 2004. "*Reformasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Prima akan Merubah Paradigma Lama : Selama masih bisa dipersulit, Mengapa Harus Dipermudah*". Artha Praja X : 21-22. Surabaya
- Davey, KJ. 1988. "*Pembiayaan Pemerintah Daerah*", Terjemahan oleh Amirullah. Penerbit Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Devas. Nick. 1999 "*Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*" diterjemahkan oleh Masir Maria dan Sri Edi Swasono. Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Dharmestha. 1999. "*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia : Riset Konsumen dalam Pengembangan Teori Perilaku Konsumen dan Masa Depan*". Volume 14
- Dinas Pendapatan Jawa Timur, 2002. "*Menapak 40 Tahun Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur*". Surabaya
- , 2005. "*Profil 2005: Dinas Pendapatan Jawa Timur dan Perkembangan Penerimaan PAD Jawa Timur Tahun 2000 - 2005*". Surabaya.
- , 2006. "*Rencana Strategis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Tahun 2006 - 2008*". Surabaya.
- Ditlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur, 2005. "*Teknis Kesamsatan Polda Jatim 2005*". Surabaya

- Gibson, James L. Ivancevich, John M dan Donnelly Jr. 1994, "*Organisasi, Struktur, Perilaku dan Proses*". Terjemahan. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Gozali, Imam, 2005, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*", Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar dan Sumarno Zain, 1995, "*Ekonometrika Dasar*", Edisi Keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Handoko, Rudi, 2005. "*Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*". Pelatihan Kompetensi Teknis Dinas Pendapatan Jawa Timur.
- Harahap, Abdul Asri, 2004. "*Paradigma Baru Perpajakan Indonesia : Perspektif Ekonomi Politik*". Integrita Dinamika Press. Jakarta
- Heru, 2004. "*Memahami Konsep Desentralisasi Pelayanan dan Operasional Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*". Artha Praja Edisi Oktober 2004.
- Hidayat, Sjarif. 2004. "*Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*". Tesis, Pascasarjana Universitas Indonesia. Jakarta.
- Hussein, Umar. 2002. "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*" Penerbit PT. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta.
- Jabra, Joseph G, 1989, "*Public Service Accountability, A Comparative Perspective*" Kumarian Press Inc, Canada.
- Judisseno, Rimsky K. 2002. "*Pajak dan Strategi Bisnis*", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kossen, Stan, 1991. "*The Human Side of Organizations*", Fifth Edition. Harpen Collins, New York

- Kotler, Philp, 1995. "*Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 2, Edisi Keenam*" Penerbit Erlangga, Jakarta.
- , 1996, "*Principle of Marketing*" Prentice Hall International Inc. Seventh Edition, New Jersey.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. "*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*". Penerbit Erlangga. Jakarta
- Lasmana, Mienati Somya.2004. "*Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak*". Tesis, Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- Luthans, Fred. 1989. "*Organizations Behavior*". Fifth Edition. Mc Graw Hill International. Singapore.
- Mardiasmo, 1990, "*Perpajakan* ", Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2002, "*Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*". Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Manurung, Andi, 2005, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Surabaya*". Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- Mangkunegara.Anwar Prabu. 2002. "*Perilaku Konsumen* " Edisi Revisi. Penerbit PT Revika Aditama. Bandung.
- Mangkusubroto, Guritno. 1988 "*Ekonomi Publik Bagian Pertama: Suatu Analisis Teoritis* " Cetakan pertama. Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Mansury, 1996. "*Pajak Penghasilan Lanjutan*" Cetakan Pertama. Ind- Hill. Co. Jakarta
- Moekijat, 1995, "*Analisis Kebijakan Publik*". Penerbit CV Mandar Maju. Bandung
- Moenir. 2000, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*". Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Musgrave. Richard dan Peggy B. 1984. "*Public Finance in Theory and Practice*" . Fourth Edition, McGraw Hill, Singapore.

- Napitipulu, Humala Leonardo. 2005. "*Pengaruh Frekuensi Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pemeriksa Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*" Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- Nazir, Moh, 1988. "*Metode Penelitian*", Edisi Ketiga, Penerbit PT. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Osborne, David, and Gaebler, Ted 1992. "*Reinventing Government, How the Enterprenual Spirits Transforming The Public Sector*". New York, Addison Wesley Publishing Company Inc.
- Osborne, David, and Plastrik, Peter. 1997. "*Banishing Bureaucracy, The Five Strategies for Reinventing Government*". Addison Wesley Publishing Company Inc. New York
- , 2000. "*Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*". Penerbit PPM. Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1990. "*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research*". Journal of Marketing, Fall.
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur, Nomor 11 Tahun 2001. Tentang *Pajak Kendaraan Bermotor*".
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur, Nomor 11 Tahun 2005. Tentang *Pelayanan Publik*
- Poerwadarminta, WJS. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Cetakan ke IX. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta.
- Riduwan, 2003. "*Dasar – dasar Statistika*", Penerbit PT. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen. 1996. "*Perilaku Organisasi*". Edisi Ketujuh. Prentice Hall International. New York.
- Ratnasari, Septy Cahyani. 2005, "*Peran Pemandu Wajib pajak dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Prima pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Manyar*" Tugas Akhir. Program Diploma III Program Studi Manajemen, Universitas Airlangga. Surabaya.
- Santoso, Singgih. 2004. "*Buku Latihan Statististik Parametrik*". Edisi Keempat. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, "*Metode Penelitian Survey*", Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Soelarno, Slamet. 1999 "*Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*" Penerbit STIA-LAN Press. Jakarta.
- Soemitro, Rochmat. 1990. "*Azas dan Dasar Perpajakan*" Penerbit PT. ERESKO. Bandung.
- Suandy, Erly, 2002, "*Perpajakan*", Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sudjana, 1992, "*Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*", Penerbit Tarsito. Bandung.
- Sukardi, Akhmad, 2004. "*Profesional Jiwaku Pelayanan Terbaik Tujuanku*" Artha Praja Edisi Oktober 2004. Surabaya
- Suhardito, Bambang. 1996, "*Pengaruh Faktor – Faktor yang Melekat pada Wajib Pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*", Tesis, Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2002. "*Metode Penelitian Bisnis*". Cetakan Keempat. Alfabeta. Bandung.
- Suparmoko, M. 1985. "*Azas – Azas Ilmu Keuangan Negara*" Edisi Kedua, Cetakan Kelima. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Supranto, J, 1995. "*Ekonometrika Buku Dua*" Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Surat menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 11/M.PAN/1/2004 tanggal 6 Januari 2004. *Perihal Pencanaan Tahun Peningkatan Pelayanan Publik (TP3) dan Petunjuk Pelaksanaannya*. Jakarta.
- Suwarsono, Tjuk. 2005. "*Hospitality in Motion*". Penerbit Medpro. Surabaya
- Tiono, Kesuma Hadi. 2004. "*Determinan Kepatuhan Wajib pajak Badan dalam Menerapkan Akuntansi Pajak*", Tesis Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- The International Bureau of Fiscal Documentation. 1996. "*International Tax Glassary, third edition completely Revised*" IBFD Publications. Amsterdam

- Tjiptono, Fandi. 1997, "*Prinsip - Prinsip Total Quality Service*". Andi Offset. Yogyakarta.
- , 1998. "*Strategi Pemasaran*". Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- TR, Yugi. 2004. "*Merubah Keluhan Menjadi Senyum*". Artha Praja edisi Oktober 2004. Surabaya
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 *Tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah*.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional (Propenas)*.
- Wahjosumidjo, 1992. "*Kepemimpinan dan Motivasi*". Penerbit Ghalia. Jakarta
- Wibawa, Samodra, 1994, "*Kebijakan Publik : Proses dan Analisis*", Penerbit PT. Intermedia, Jakarta.
- Wasesa, Tjandra, 2006. "*Pengaruh Sikap Pemeriksa Pajak, Kompleksitas Peraturan Pajak, dan Kualitas Pemeriksa Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib pajak Badan dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakan*". Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
- Yoingco. Angel Q. 1992. "*Theory and Practice in Tax Administration*". The Philipphine Experience. LTRI, Taoyuan, ROC Taiwan October 8-9.
- Zain, Mohammad, 2003, "*Manajemen Perpajakan*", Salemba Empat. Jakarta.
- Zethaml Valerie, Parasuraman, A Leonard L Berry, 1996, "*Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectation*". The Free Press Division of Mc Millan. New York

KUISIONER



MAGISTER AKUNTANSI – PERPAJAKAN PROGRAM PASCASARJANA - UNIVERSITAS AIRLANGGA

Peneliti : S. Seniorita Printaningrum
Dosen Pembimbing : Dr. Moh. Nasih MT, Ak

Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/ ibu/ Saudara dalam mengisi kuisioner ini.
2. Pada kuisioner ini diharapkan agar Bapak/ Ibu/ Saudara mengisinya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Bersama Samsat Manyar dengan apa yang anda rasakan sesungguhnya.
3. Setiap pertanyaan mempunyai alternatif jawaban yang berkisar antara angka 1 sampai dengan 5. berilah tanda silang (X) pada salah satu angka yang mencerminkan jawaban anda. Semakin besar angka yang bapak/ ibu/ saudara pilih maka berarti bahwa bapak/ ibu/ saudara semakin menyetujui pernyataan yang diberikan demikian sebaliknya.

Keterangan :

- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
Skor 3 = Cukup Setuju (CS)
Skor 4 = Setuju (S)
Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

I. DATA RESPONDEN

Kami menjamin kerahasiaan identitas pribadi anda, semua data semata – mata untuk kepentingan ilmiah.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
3. Pendidikan : (1) SD (2) SLTP (3) SLTA (4) S1 (5) S2
4. Pekerjaan :
5. Jumlah Kunjungan Pada Kantor Bersama Samsat :
(1) 1 kali (2) 2 kali (3) 3 kali (4) > 3 kali

II. DATA TENTANG VARIABEL PENELITIAN

K-1. KUALITAS PELAYANAN PRIMA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (X)

Berikut ini adalah pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan prima pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok penilaian yaitu Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1), Kemampuan Petugas Pelayanan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X3). Setiap pernyataan yang berkaitan dengan 3 kelompok kualitas pelayanan sesuai apa yang **Anda rasakan** (observasi) selama melakukan kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Peneliti bermaksud menggali informasi apakah kualitas pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat Surabaya dari tiga kelompok tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan prima yang telah ditentukan.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelaksanaan Prosedur Pelayanan (X1)						
1	Menurut saya waktu penyelesaian proses pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh KB Samsat.					
2	Menurut saya persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diharapkan Wajib Pajak.					
3	Menurut saya tahapan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor sangat mudah.					
4	Menurut saya pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan .					
5	Menurut saya antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sangat sesuai.					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kemampuan Petugas Pelayanan (X2)						
6	Menurut Saya petugas dalam memberikan pelayanan bersikap ramah.					
7	Menurut saya petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor bersikap bertanggung jawab dalam penyelesaian proses pelayanan.					
8	Menurut saya petugas bersikap terampil dengan memahami peraturan perpajakan dan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
9	Menurut saya petugas sangat adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan wajib Pajak kendaraan bermotor berdasarkan status atau golongan..					
10	Menurut Saya petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor bersikap disiplin dalam konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X2)						
11	Menurut saya ruangan pelayanan sangat bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya.					
12	Menurut saya formulir maupun berkas berkas Pajak Kendaraan Bermotor tersedia dengan lengkap.					
13	Menurut saya fasilitas fisik pendukung dalam proses pelayanan sangat lengkap (Seperti : Toilet, TV, AC, Loker Informasi, Ruang Tunggu dan Tempat Parkir dll).					
14	Menurut Saya Kantor Bersama Samsat memiliki Sistem informasi yang canggih (komputerisasi)					
15	Menurut saya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan kantor bersama Samsat Surabaya sangat terjamin, sehingga mampu memberikan rasa aman bagi Wajib Pajak untuk terhindar dari risiko yang tidak diharapkan.					

K-2 KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)

Berikut ini adalah pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan apa yang saudara rasakan dalam implementasi pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat. Sejauh mana harapan – harapan saudara terpenuhi sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima, sehingga Saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Informasi ini sangat penting dalam memberikan masukan untuk penyempurnaan sistem pelayanan.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Penampilan fasilitas fisik dari jasa, peralatan/ perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan oleh wajib pajak sangat memadai. (<i>Tangible</i>)					
17	Petugas pelayanan sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (<i>Responsiveness</i>)					
18	Petugas pelayanan andal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak (<i>reliability</i>)					
19	Kantor Bersama Samsat Surabaya Manyar mampu memberikan jaminan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (<i>assurance</i>)					
20	Kantor Bersama Samsat Surabaya Manyar sangat peduli dengan memberikan perhatian penuh kepada Wajib Pajak dalam proses pelayanan (<i>empathy</i>)					

K-3 MOTIVASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Z)

Pernyataan berikut berkaitan dengan apa yang terjadi atau bagaimana perubahan sikap dan perilaku saudara sebagai wajib pajak kendaraan bermotor setelah Kantor Bersama Samsat melaksanakan pelayanan prima.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Menurut saya pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memuaskan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I mampu mendorong saya untuk membayar kewajiban perpajakan tepat waktu.					
22	Menurut saya kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I mampu meningkatkan kesadaran saya dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.					
23	Menurut saya pelaksanaan pelayanan prima perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I mampu membuat saya menjadi lebih teratur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.					
24	Menurut saya pelaksanaan pelayanan prima perpajakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya I mendorong saya untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan tanpa melalui pihak ketiga.					

Kritik dan Saran :

.....

Demikian sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang saya ajukan. Saya menghaturkan banyak terima kasih atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara dalam mendukung proses pembelajaran saya. Semoga partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan YME.

Surabaya, Juli 2006

Hormat Saya,

Peneliti

Data Karakteristik Responden

No. Resp.	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan	Kunjungan
1	1	3	1	1
2	1	3	1	4
3	2	3	2	3
4	1	4	2	4
5	1	4	1	2
6	1	3	1	2
7	1	4	2	3
8	1	3	1	4
9	1	3	2	2
10	2	3	2	2
11	1	3	2	1
12	1	3	3	4
13	2	2	1	2
14	1	3	3	3
15	1	3	2	4
16	2	3	3	2
17	1	2	3	4
18	1	3	3	2
19	1	2	2	3
20	2	3	2	4
21	1	2	2	2
22	1	3	3	4
23	1	2	2	2
24	2	3	2	2
25	2	2	2	4
26	1	4	2	4
27	1	2	2	3
28	1	4	2	4
29	2	2	2	4
30	1	4	2	2
31	1	4	2	3
32	1	2	3	3
33	1	2	3	4
34	1	4	3	2
35	1	2	3	4
36	2	4	3	2
37	1	2	3	4
38	1	4	3	3
39	1	2	3	2
40	1	3	2	3
41	2	4	2	2
42	1	2	3	3
43	1	4	2	2
44	1	4	3	4
45	1	4	3	3